

INDICE GENERAL

| | Pág. |
|-----------------------|------|
| Prólogo | 1 |
| Palabras Previas..... | 13 |

LEY 24.240 COMENTADA

FULVIO G. SANTARELLI

TÍTULO I — NORMAS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

| | |
|---|----|
| I. El desarrollo del derecho de los consumidores y usuarios..... | 17 |
| II. El movimiento "consumerista" y su influencia en el mundo jurídico..... | 21 |
| a) Ha contribuido a consolidar un ámbito de derecho patrimonial común | 22 |
| b) Ambito contractual | 24 |
| c) La responsabilidad por daños..... | 24 |
| d) La colectivización de los intereses jurídicos | 25 |

CAPÍTULO I — DISPOSICIONES GENERALES

| | |
|--|----|
| I. Delimitación del ámbito de aplicación del Estatuto de Defensa del Consumidor | 26 |
| Artículo 1º — Objeto. Consumidor. Equiparación | 26 |
| Artículo 2º — Proveedor | 27 |
| I. De la definición de consumidor hacia la relación de consumo | 27 |
| II. El consumidor final. Una función económica que individualiza la debilidad | 28 |
| III. Consumo final sinónimo de no profesionalidad..... | 30 |
| IV. El consumidor persona física o jurídica: la preeminencia de los elementos objetivos por sobre los subjetivos | 30 |

| | Pág. |
|---|------|
| V. Matices de la no profesionalidad: desde el consumo para fines domésticos hacia el profesional que consume fuera de su competencia específica | 32 |
| VI. Servicios de uso promiscuo..... | 35 |
| A) El contrato de seguro: el aseguramiento de bienes o personas.. | 35 |
| B) Los contratos relacionados con la actividad financiera | 39 |
| C) La cuestión común a los casos mencionados: La ampliación de los servicios reclama soluciones particulares | 41 |
| VII. El profesional: el otro polo de la relación de consumo | 43 |
| VIII. En busca de la nota distintiva de la profesionalidad..... | 44 |
| IX. Un caso de especial consideración: las mutuales y cooperativas | 46 |
| X. El objeto de la relación de consumo. Transacciones sobre muebles e inmuebles | 48 |
| X.1. Los contratos inmobiliarios | 48 |
| XI. Gratuidad u onerosidad | 50 |
| XII. Cosas nuevas o usadas..... | 51 |
| XIII. Otros legitimados: el “consumidor no contratante” y el “consumidor expectante” | 51 |
| XIV. El bystander: todos estamos legitimados o una necesaria restricción | 52 |
| XV. La exclusión de los profesionales liberales | 54 |

| | |
|--|-----------|
| Artículo 3º — Relación de consumo. Integración de normativa. Preeminencia | 54 |
| I. La relación de consumo | 55 |
| II. La integración normativa pilar de un derecho del mercado | 57 |
| III. La relación de la ley de consumidor con el ordenamiento normativo | 59 |
| IV. La ley 24.240 como principio | 60 |

CAPÍTULO II — INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y PROTECCIÓN DE SU SALUD

| | |
|---|-----------|
| Artículo 4º — Información | 63 |
| I. El principio de transparencia..... | 63 |
| II. La función del deber de información: la protección de los derechos económicos del consumidor. Información y seguridad | 65 |
| III. La fuente de la obligación de información en el ámbito de consumo | 65 |
| IV. Información. Costo. Importancia de la educación..... | 65 |
| V. Desde qué momento se debe información. Información en el período precontractual e información para la ejecución del contrato. Información poscontractual | 66 |
| VI. Quiénes están obligados a informar | 67 |
| VII. Qué se debe informar | 68 |
| VIII. Intensidad del deber de información. El deber de consejo | 70 |
| IX. ¿Existe un deber del consumidor a informar?..... | 70 |

| | Pág. |
|--|------|
| X. Deber u obligación de informar. Modo de control y sanciones por incumplimiento..... | 71 |
| CARLOS A. HERNÁNDEZ Y SANDRA A. FRUSTAGLI | |
| Artículo 5° — Protección al consumidor | 73 |
| Artículo 6° — Cosas y servicios riesgosos | 73 |
| I. El derecho a la seguridad de los productos y servicios en las relaciones de consumo | 73 |
| II. La obligación de seguridad en el contexto de la evolución de la teoría general de la reparación de daños | 75 |
| III. La obligación de seguridad en las relaciones de consumo | 77 |
| A) Los deberes de advertencia, subsanación, sustitución, retiro y recupero del producto a cargo del proveedor como instrumentos al servicio del derecho a la seguridad de los consumidores | 80 |
| B) El régimen del art. 5 de la ley 24.240: la obligación de seguridad de las cosas y servicios comercializados..... | 88 |
| C) La interrelación entre los arts. 5° y 40 de la ley 24.240 | 92 |
| D) La seguridad exigida en las instalaciones y establecimientos de comercialización | 94 |
| E) La obligación de seguridad y el factor de atribución en las relaciones de consumo | 96 |
| FULVIO G. SANTARELLI | |
| CAPÍTULO III — CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA | |
| Artículo 7° — Oferta | 97 |
| I. Efecto vinculante de la oferta dirigida al público | 98 |
| II. Sanción por la oferta no cumplida | 99 |
| Artículo 8° — Efectos de la Publicidad. | 99 |
| I. Mercado y publicidad | 99 |
| II. Concepto y tipos de publicidad | 101 |
| III. La publicidad engañosa | 103 |
| IV. ¿Cuándo la publicidad es engañosa? | 104 |
| V. La sanción a la publicidad engañosa..... | 108 |
| VI. La publicidad comparativa | 110 |
| A) Una perspectiva necesaria: la regulación del mercado desde el consumidor..... | 110 |

| | Pág. |
|--|------|
| B) El marco conceptual de la publicidad comparativa..... | 113 |
| C) Argumentos que combaten la publicidad comparativa | 113 |
| D) Hacia la admisión de la publicidad comparativa..... | 114 |
| E) Reglas de funcionamiento de la comparación publicitaria..... | 116 |
| F) Análisis y propuestas mínimas de interpretación de las restriccio- nes | 118 |
| G) Conclusión | 120 |

CLAUDIO M. KIPER

| | |
|--|------------|
| Artículo 8° bis — Trato digno. Prácticas abusivas..... | 120 |
| I. Sentido de la reforma..... | 121 |
| II. El derecho a la dignidad | 124 |
| III. El trato digno en la relación contractual | 126 |
| IV. El derecho a la información | 129 |
| V. El derecho a la libertad de elección y a condiciones de trato equitati- vo y digno en la relación de consumo | 131 |
| VI. Los extranjeros..... | 132 |
| A) Introducción | 132 |
| B) El régimen legal | 134 |
| C) Excepciones | 136 |
| D) Derecho a la salud..... | 136 |
| VII. Las cláusulas abusivas | 136 |
| VIII. Reclamos extrajudiciales | 138 |
| IX. Sanciones. Solidaridad. Otros efectos..... | 140 |
| X. Jurisprudencia | 141 |

FULVIO G. SANTARELLI

| | |
|---|------------|
| Artículo 9° — Cosas deficientes usadas o reconstituidas..... | 148 |
| Artículo 10 — Contenido del documento de venta | 150 |

SEBASTIÁN PICASSO

| | |
|---|------------|
| Artículo 10 bis — Incumplimiento de la obligación..... | 151 |
| I. Trascendencia de la norma..... | 152 |
| II. Los remedios con los que cuenta el consumidor frente al incumpli- miento del proveedor | 152 |
| A) La cuestión en el derecho común..... | 153 |

| | |
|---|-----|
| B) La cuestión en la ley 24.240 | 154 |
| III. Las obligaciones del proveedor como deberes de resultado | 160 |

MIGUEL FEDERICO DE LORENZO

| | |
|--|-----|
| Artículo 10 ter. — Modos de Rescisión..... | 164 |
|--|-----|

FERNANDO ALFREDO SAGARNA

CAPÍTULO IV — COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES

| | |
|------------------------------|-----|
| Artículo 11 — Garantías..... | 165 |
|------------------------------|-----|

| | |
|---|-----|
| I. Historia de la norma. El veto del decreto 2089/93 del PEN. Las leyes 24.999 y 26.361..... | 166 |
| A) Veto del decreto 2089/93 del PEN | 166 |
| B) La ley 24.999 de 1999 | 168 |
| C) La ley 26.361 de 2008 | 168 |
| II. Garantía legal | 169 |
| A) Introito. Concepto. Naturaleza. Carácter | 169 |
| B) Ambito material de aplicación de la garantía legal | 171 |
| C) Contratos a los que se aplica la garantía legal | 173 |
| D) Vicios o defectos que comprende la garantía legal. Identidad entre lo ofrecido y lo entregado. Mal uso del bien..... | 173 |
| E) Sujetos responsables de la garantía legal. Remisión al comentario del art. 13..... | 176 |
| F) Beneficiarios de la garantía legal | 177 |
| G) Plazo legal de la garantía | 177 |
| III. Garantía contractual | 179 |
| IV. Traslado de la cosa para su reparación. Responsable del traslado.... | 180 |
| V. Condiciones de la cosa para el uso de la garantía | 183 |
| VI. Sanciones por incumplimiento de la norma | 184 |

| | |
|-------------------------------------|-----|
| Artículo 12 — Servicio técnico..... | 184 |
|-------------------------------------|-----|

| | |
|---|-----|
| I. Objeto del servicio técnico..... | 184 |
| II. Sujetos responsables del servicio técnico | 185 |
| III. Carácter del servicio técnico | 185 |
| IV. Onerosidad del servicio técnico | 186 |
| V. Plazo del servicio técnico | 186 |
| VI. Suministro de repuestos. Remisión..... | 187 |

| | |
|-------------------------------------|-----|
| Artículo 13 — Responsabilidad | 189 |
|-------------------------------------|-----|

| | |
|---|-----|
| I. Historia de la norma. El veto del decreto 2089/93 del PEN. La ley 24.999 | 189 |
|---|-----|

| | Pág. |
|---|------------|
| A) Veto del decreto 2089/93 del PEN | 189 |
| B) La ley 24.999 de 1999 | 189 |
| II. Sujetos responsables..... | 189 |
| A) Sujetos incluidos..... | 189 |
| B) Sujetos excluidos..... | 189 |
| III. Contratos a los que se aplica | 190 |
| IV. Responsabilidad solidaria de los sujetos responsables | 190 |
| Artículo 14 — Certificado de garantía..... | 191 |
| I. Historia de la norma. Las leyes 24.240 y 24.999 | 192 |
| A) La ley 24.240 | 192 |
| B) La ley 24.999 de 1999 | 192 |
| II. Certificado de garantía: concepto..... | 192 |
| III. Obligatoriedad de la entrega del certificado de garantía | 192 |
| IV. Sujeto obligado a la entrega del certificado de garantía..... | 193 |
| V. Tiempo de entrega del certificado de garantía..... | 193 |
| VI. Caracteres del certificado de garantía | 193 |
| VII. Requisitos mínimos del certificado de garantía..... | 194 |
| VIII. Otros requisitos..... | 197 |
| IX. Ausencia de entrega del certificado | 198 |
| X. Notificación de la vigencia de la garantía..... | 198 |
| XI. Cláusulas contrarias al art. 14..... | 199 |
| XII. Gastos de reparación de la cosa | 200 |
| Artículo 15 — Constancia de reparación..... | 200 |
| I. Constancia de reparación: concepto..... | 200 |
| II. Sujeto responsable de la entrega de la constancia de reparación..... | 201 |
| III. Obligación de la entrega de la constancia de reparación | 201 |
| IV. Requisitos de la constancia de reparación..... | 201 |
| V. Ambito de aplicación de la norma..... | 202 |
| Artículo 16 — Prolongación del plazo de garantía..... | 203 |
| I. Extensión del plazo por reparación | 203 |
| II. Cómputo del plazo por reparación..... | 203 |
| III. Ausencia de transporte de la cosa por el garante. Cómputo del plazo. | 204 |
| IV. Ambito de aplicación de la suspensión..... | 204 |
| V. Crítica al carácter del plazo | 205 |
| VI. Cómputo del plazo de la garantía legal y de la prescripción de la acción..... | 205 |
| Artículo 17 — Reparación no satisfactoria..... | 206 |
| I. Reparación no satisfactoria. Condiciones | 206 |
| II. Opciones a favor del consumidor | 207 |

| | Pág. |
|--|------------|
| III. Acción por daños y perjuicios..... | 211 |
| IV. Los arts. 10 bis y 17 de la ley 24.240 | 212 |
| V. Ambito de aplicación de la norma..... | 213 |
| VI. Inaplicabilidad del art. 2175 del Código Civil | 213 |
| Artículo 18 — Vicios redhibitorios | 213 |
| I. Subsistencia de la garantía del derecho común | 214 |
| II. Vicios redhibitorios. Concepto | 214 |
| III. Aplicación de “pleno derecho” del art. 2176 del Código Civil | 217 |
| IV. Inoponibilidad del art. 2170 del Código Civil | 219 |
| V. Aplicación de la norma a la comercialización de inmuebles | 220 |
| DANIEL E. MOEREMANS Y MANUEL GONZALO CASAS | |
| CAPÍTULO V — DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS | |
| Artículo 19 — Modalidades de prestación de servicios..... | 220 |
| I. Concepto de servicios en la Ley de Defensa del Consumidor | 221 |
| II. Clasificación de los servicios..... | 227 |
| III. Teleología de la previsión legal | 229 |
| IV. Exégesis..... | 232 |
| Artículo 20 — Materiales a utilizar en la reparación | 238 |
| I. Servicios incluidos | 238 |
| II. Cláusula natural del contrato de servicios | 239 |
| III. Carácter de los materiales | 240 |
| IV. Pacto escrito en contrario respecto de lo nuevo de los insumos | 242 |
| Artículo 21 — Presupuesto | 244 |
| I. Concepto y naturaleza jurídica del presupuesto | 245 |
| II. Carácter de la previsión legal. Fundamento | 247 |
| III. Ambito de aplicación..... | 250 |
| IV. ¿Gratuidad u onerosidad? | 252 |
| V. Contenido mínimo del presupuesto | 253 |
| A) Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio | 253 |
| B) La descripción del trabajo a realizar | 254 |
| C) Una descripción detallada de los materiales a emplear | 255 |
| D) Los precios de éstos y la mano de obra | 255 |
| E) El tiempo en que se realizará el trabajo | 256 |
| F) Si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta .. | 256 |

| | Pág. |
|--|------------|
| G) El plazo para la aceptación del presupuesto | 260 |
| H) Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional | 262 |
| VI. Normas de heterointegración | 262 |
| VII. Falta de extensión | 270 |
| Artículo 22 — Supuestos no incluidos en el presupuesto | 272 |
| I. Ambito de aplicación..... | 272 |
| II. Supuestos contemplados | 274 |
| III. Procedimiento para la instauración de las variaciones | 277 |
| A) Deber de Información. Principio: comunicación al consumidor . | 278 |
| B) Excepción: riesgo de producirse un daño | 284 |
| C) Excepción: pacto escrito. Inconstitucionalidad | 288 |
| Artículo 23 — Deficiencias en la prestación del servicio | 290 |
| I. Alcances de la garantía | 290 |
| II. Obligación que se impone..... | 294 |
| III. Carácter de la garantía. Pacto escrito en contra | 296 |
| IV. Plazo..... | 299 |
| A) Comienzo del plazo. Reformulación | 301 |
| Artículo 24 — Garantía | 303 |
| I. Carácter de la garantía | 303 |
| II. Constancia. Generalidades | 304 |
| III. Exégesis de los distintos incisos..... | 306 |
| A) La correcta individualización del trabajo realizado | 306 |
| B) El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de di- cho período y las condiciones de validez de la misma | 308 |
| C) La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva | 313 |
| IV. Falta de extensión de la constancia de garantía | 317 |

DANIEL E. MOEREMANS

CAPÍTULO VI — USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

| | |
|---|------------|
| Artículo 25 — Constancia escrita. Información al usuario | 318 |
| I. Introducción..... | 319 |
| II. Protección normativa | 319 |
| A) Marco Constitucional | 319 |
| B) Marco Infraconstitucional | 323 |
| III. Protección de la LDC a los usuarios | 325 |

| | Pág. |
|--|------|
| A) Ambito personal de Aplicación | 325 |
| B) Integración Normativa | 329 |
| C) Coexistencia de dos autoridades de contralor..... | 331 |
| IV. Información al usuario | 335 |
| Artículo 26 — Reciprocidad en el trato | 337 |
| I. Reciprocidad en el trato | 337 |
| Artículo 27— Registro de reclamos. Atención personalizada | 339 |
| I. Registro de reclamos. Atención personalizada | 339 |
| Artículo 28 — Seguridad de las instalaciones. Información | 341 |
| Artículo 29 — Instrumentos y unidades de medición | 342 |
| I. Facultad de la autoridad competente en cuanto a los instrumentos y unidades de medición | 342 |
| A) Verificación del correcto funcionamiento de los instrumentos de medición..... | 343 |
| II. Envío de la factura. Deber de colaboración del usuario | 345 |
| Artículo 30 — Interrupción de la prestación del servicio | 346 |
| Artículo 30 bis. — | 349 |
| I. Deber de información sobre eventuales deudas impagas..... | 350 |
| Artículo 31 | 353 |
| I. Sobrefacturación: plazo de los usuarios para efectuar reclamos sobre facturación y sus efectos..... | 355 |
| A) Derecho a formular reclamos..... | 355 |
| B) Presunción de sobrefacturación..... | 356 |
| C) Procedimiento y Plazos | 357 |
| D) Efectos de la resolución:..... | 360 |
| E) Intereses por Mora:..... | 361 |
| F) Prescripción | 362 |

MIGUEL FEDERICO DE LORENZO

CAPÍTULO VII — DE LA VENTA DOMICILIARIA, POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS

| | |
|---|-----|
| Artículo 32 — Venta domiciliaria | 364 |
|---|-----|

| | Pág. |
|---|------------|
| I. Introducción..... | 365 |
| II. Ius poenitendi y tutela del consumidor | 367 |
| III. Precisiones terminológicas. Ambito de aplicación de la norma..... | 367 |
| IV. Alcance de las contrataciones celebradas fuera del establecimiento comercial | 368 |
| Artículo 33 — Venta por correspondencia y otras..... | 371 |
| I. Contratos celebrados fuera del establecimiento comercial y contratos celebrados a distancia | 371 |
| II. Arrepentimiento, tutela de la libertad negocial y lógica del mercado | 373 |
| III. Ambito de la contratación a distancia..... | 374 |
| IV. Ambito de aplicación. Contratos excluidos | 375 |
| Artículo 34 — Revocación de aceptación | 376 |
| I. Plazo de reflexión, arrepentimiento e información adecuada..... | 376 |
| A) Derecho a la información..... | 377 |
| B) Plazo de reflexión y consentimiento en ralenti | 377 |
| C) El derecho al arrepentimiento | 379 |
| II. Naturaleza jurídica del ius poenitendi. Teorías..... | 380 |
| III. Plazo de reflexión y situación jurídica del consumidor | 382 |
| IV. Ius poenitendi y efectos ex tunc..... | 383 |
| V. El ius poenitendi como derecho subjetivo discrecional..... | 383 |
| VI. Deber de información y plazo para ejercer el arrepentimiento: nulidad vs. prórroga..... | 385 |
| VII. Caducidad del derecho al arrepentimiento | 388 |
| VIII. Información incompleta e ius poenitendi | 390 |
| IX. El arrepentimiento como declaración de voluntad recepticia. Requisitos..... | 391 |
| X. Tiempo de eficacia del derecho al arrepentimiento | 392 |
| XI. Presunciones inherentes al derecho al arrepentimiento..... | 393 |
| XII. Derecho al arrepentimiento y acciones de derecho común. El problema de los vicios de la voluntad | 394 |
| XIII. Ius poenitendi y problemas vinculados al pago realizado por el consumidor..... | 395 |
| XIV. Arrepentimiento y pago con tarjeta de crédito..... | 398 |
| A) Arrepentimiento y pago realizado mediante tarjeta de crédito .. | 398 |
| B) Arrepentimiento y contrato conexo | 400 |
| XV. Efectos jurídicos del arrepentimiento | 400 |
| XVI. Ius poenitendi y transferencia de los riesgos de la cosa | 401 |
| XVII. Arrepentimiento y prestación de servicios..... | 402 |
| XVIII. ¿Quid iuris de la responsabilidad civil frente a terceros? | 403 |
| XIX. Quid iuris de la enajenación del bien por parte del consumidor | 407 |
| Artículo 35 — Prohibición..... | 407 |

| | Pág. |
|---|------|
| I. ¿Quid iuris en caso de incumplimiento de la norma? | 409 |

ENRIQUE C. MÜLLER Y EDGARDO I. SAUX

CAPÍTULO VIII — DE LAS OPERACIONES DE VENTA DE CRÉDITOS

| | |
|--|------------|
| Artículo 36 — Requisitos | 410 |
| I. El deber precontractual y contractual de información | 411 |
| II. Los requisitos que bajo pena de nulidad debe contener el contrato que el prestador del bien ofrezca al consumidor..... | 423 |
| III. Los efectos contractuales de la omisión de uno o más de esos requisitos, la nulidad (total o parcial) derivada de esa omisión, y la obligación judicial de integración del contrato..... | 425 |
| IV. La determinación de la tasa de interés a aplicar..... | 426 |
| V. La eficacia contractual cuando el prestador del crédito es un tercero y ese tercero incumple con el otorgamiento del mismo, así como la obligación del BCRA de vigilar por el cumplimiento de esa promesa de financiación | 428 |
| VI. Adopción de medidas por parte del BCRA | 433 |
| VII. Cuestiones de improrrogabilidad de la competencia territorial | 435 |

LUIS R. J. SÁENZ

CAPÍTULO IX — DE LOS TÉRMINOS ABUSIVOS Y LAS CLÁUSULAS INEFICACES

| | |
|--|------------|
| Artículo 37— Interpretación..... | 438 |
| I. Introducción | 439 |
| II. Contrato de adhesión y cláusulas abusivas..... | 441 |
| III. Cláusulas abusivas. Concepto y caracteres | 443 |
| IV. Las cláusulas abusivas en la LDC argentina..... | 446 |
| A) Cláusulas que desnaturalicen las obligaciones a cargo de las partes | 447 |
| B) Cláusulas que limiten la responsabilidad por daños..... | 450 |
| C) Cláusulas que importen una renuncia o restricción a los derechos del consumidor | 451 |
| D) Cláusulas que entrañen una inversión de la carga probatoria en perjuicio del consumidor. | 452 |
| V. Efectos contemplados por la norma para la sanción de la cláusula abusiva | 454 |
| VI. Las llamadas cláusulas ambiguas y su interpretación a favor del consumidor | 458 |
| VII. La facultades del consumidor y la integración del contrato por el juez | 459 |
| VIII. Catálogo de cláusulas abusivas | 462 |

| | Pág. |
|--|------------|
| A) Supuestos contemplados en la resolución n° 53/2003 de la Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor | 462 |
| B) Cláusulas abusivas en algunas relaciones de consumo en particular..... | 470 |
| Artículo 38 — Contratos de adhesión. Contratos en formularios | 480 |
| I. Introducción | 480 |
| II. Contratos de adhesión. Concepto..... | 482 |
| III. Los contratos incorporados en el art. 38, LDC..... | 485 |
| IV. Facultades de la autoridad de aplicación en cuanto al control de los contratos por adhesión | 485 |
| V. La resolución n° 53/2003 como método de control de las cláusulas abusivas..... | 488 |
| Artículo 39 — Modificación contratos tipo | 489 |
| I. El llamado contrato autorizado..... | 490 |
| II. El control de las cláusulas abusivas en el contrato autorizado..... | 490 |

CARLOS A. HERNÁNDEZ Y SANDRA A. FRUSTAGLI

CAPÍTULO X — RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

| | |
|--|------------|
| Artículo 40 — Responsabilidad | 491 |
| I. La responsabilidad por daños por las cosas defectuosas y la prestación de servicios: breve evolución | 491 |
| II. El art. 40 de la Ley de Defensa del Consumidor. Su ámbito de aplicación | 493 |
| A) Daños causados por defectos de seguridad o por riesgo de la cosa | 493 |
| B) De la responsabilidad por producto a la responsabilidad por los defectos de las cosas puestas en el mercado | 498 |
| C) Los daños causados por servicios | 499 |
| III. Naturaleza de la acción emergente del art. 40 de la Ley de Defensa del Consumidor | 500 |
| IV. Diferencias con otras acciones | 502 |
| V. Legitimación activa | 505 |
| VI. Legitimación pasiva | 507 |
| A) Consideraciones generales | 507 |
| B) Supuestos de responsabilidad concurrente y de responsabilidad colectiva..... | 512 |
| VII. Los factores de atribución y las eximentes de responsabilidad en el régimen del art. 40 de la ley de defensa del consumidor | 514 |

| | Pág. |
|--|------|
| A) Los factores de atribución | 514 |
| B) Las eximentes de responsabilidad | 514 |
| VIII. La cuestión relativa a la carga de la prueba en el régimen del art. 40 de la Ley de Defensa del Consumidor | 522 |
| IX. La caducidad y la prescripción de las acción resarcitoria emanada del art. 40 de la Ley de Defensa del Consumidor..... | 524 |

SEBASTIÁN PICASSO Y ALBERTO J. BUERES

| | |
|---|-----|
| Artículo 40 bis— Daño directo | 525 |
| I. El “daño directo” | 526 |
| II. Perspectiva constitucional..... | 526 |
| III. El concepto de “daño directo” | 529 |
| IV. Recursos y efecto | 536 |
| V. El “daño directo” en la Ciudad de Buenos Aires | 537 |

ROBERTO A. VÁZQUEZ FERREYRA

TÍTULO II — AUTORIDAD DE APLICACIÓN, PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

CAPÍTULO XI — AUTORIDAD DE APLICACIÓN

| | |
|--|-----|
| Artículo 41 — Aplicación nacional y local | 547 |
| Artículo 42 — Facultades concurrentes | 547 |
| I. El reparto de competencias de los artículos 41 y 42 | 547 |
| Artículo 43 — Facultades y Atribuciones | 550 |
| Artículo 44 — Auxilio de la Fuerza Pública | 551 |
| I. Facultades y atribuciones de la autoridad de aplicación | 551 |

CAPÍTULO XII — PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

| | |
|--|-----|
| Artículo 45 — Actuaciones Administrativas | 554 |
| I. El trámite administrativo | 556 |
| Artículo 46 — Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios | 568 |

| | Pág. |
|---|------------|
| I. Incumplimiento de acuerdos | 569 |
| Artículo 47 — Sanciones | 569 |
| I. Las sanciones del artículo 47 | 571 |
| Artículo 48 — Denuncias maliciosas | 574 |
| I. Denuncia maliciosa..... | 574 |
| Artículo 49 — Aplicación y graduación de las sanciones | 575 |
| I. Aplicación y graduación de las sanciones | 575 |
| Artículo 50 — Prescripción | 576 |
| I. Prescripción | 576 |
| Artículo 51 — Comisión de un delito | 582 |
| I. Comisión de un delito..... | 582 |

LUIS R. J. SÁENZ Y RODRIGO SILVA

CAPÍTULO XIII— DE LAS ACCIONES

| | |
|---|------------|
| Artículo 52 — Acciones Judiciales | 583 |
| I. Libertad de elegir la vía más idónea para iniciar el reclamo | 584 |
| II. Legitimados | 585 |
| A) Consumidores y usuarios..... | 585 |
| B) Asociaciones de consumidores y usuarios | 587 |
| C) Autoridad de aplicación..... | 589 |
| D) Ministerio Público | 590 |
| E) Defensor del Pueblo..... | 591 |

SEBASTIÁN PICASSO Y ALBERTO J. BUERES

| | |
|---|------------|
| Artículo 52 bis — Daño Punitivo | 593 |
| I. Los “daños punitivos” | 593 |
| II. Los “daños punitivos” y el sistema jurídico argentino | 597 |
| A) Inconveniencia e inconstitucionalidad de los “daños punitivos” | 597 |
| B) Las réplicas a nuestra postura | 605 |
| III. Los “daños punitivos” en la ley 24.240 | 619 |

| | Pág. |
|--|------|
| A) Inconstitucionalidad de la norma | 620 |
| B) Los intentos de enmendar el artículo por vía interpretativa | 624 |
| IV. La cuestión en la jurisprudencia..... | 630 |

LUIS R. J. SÁENZ Y RODRIGO SILVA

| | |
|--|------------|
| Artículo 53 — Normas del proceso..... | 641 |
| I. Competencia | 642 |
| A) Contrataciones privadas..... | 642 |
| B) Contrataciones celebradas con servicios públicos..... | 650 |
| C) Prórroga de jurisdicción | 657 |
| II. Tipo de proceso aplicable..... | 657 |
| III. Otras vías para ejercer las acciones del art. 52 de la LDC | 660 |
| A) Amparo..... | 660 |
| B) Medida autosatisfactiva | 661 |
| C) Acción de clase (Class action)..... | 662 |
| IV. Representación | 663 |
| V. Prueba..... | 664 |
| VI. El beneficio de justicia gratuita..... | 671 |
| Artículo 54 — Acciones de incidencia colectiva..... | 674 |
| I. Las acciones de incidencia colectiva en la LDC..... | 674 |
| II. El interés tutelado en la acción colectiva de defensa del consumidor a la luz del fallo “Halabi” de la CSJN..... | 676 |
| III. Legitimación..... | 678 |
| IV. La transacción como modo de extinción de la acción colectiva..... | 680 |
| V. La cosa juzgada en materia de acciones colectivas..... | 682 |
| VI. La ejecución de la sentencia en materia de cuestiones de contenido patrimonial..... | 686 |

CAPÍTULO XIV — DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

| | |
|--|------------|
| Artículo 55 — Legitimación..... | 687 |
| I. La legitimación de las Asociaciones de Defensa del Consumidor.. | 688 |
| II. Legitimación para accionar en defensa de sus propios intereses.... | 690 |
| III. Legitimación para intervenir en defensa del derecho subjetivo individual de un consumidor | 690 |
| IV. Legitimación para interponer acciones colectivas en defensa de intereses individuales homogéneos | 691 |
| V. Legitimación para interponer acciones de incidencia colectiva en tutela de intereses difusos | 693 |
| VI. Beneficio de justicia gratuita (remisión)..... | 694 |

OSVALDO RICARDO BENÍTEZ

- | | | |
|------|---|-----|
| I. | Acción de incidencia colectiva y los intereses difusos - Legitimación | 694 |
| II. | Beneficio de justicia gratuita..... | 696 |
| III. | Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores..... | 697 |

LUIS R. J. SÁENZ Y RODRIGO SILVA**Artículo 56 — Autorización para funcionar..... 697**

- | | | |
|-----|--|-----|
| I. | Las asociaciones de consumidores y su función..... | 698 |
| II. | El cumplimiento de la finalidad como requisito de funcionamiento | 699 |

OSVALDO RICARDO BENÍTEZ

- | | | |
|------|---|-----|
| I. | Asociaciones de consumidores – Autorización para funcionar..... | 700 |
| II. | Objeto social de las Asociaciones de Consumidores..... | 702 |
| III. | Veto del Poder Ejecutivo – Control de calidad..... | 703 |

LUIS R. J. SÁENZ Y RODRIGO SILVA**Artículo 57— Requisitos para obtener el reconocimiento. 703****OSVALDO RICARDO BENÍTEZ**

- | | | |
|-----|--------------------|-----|
| I. | Prohibiciones..... | 704 |
| II. | Control..... | 705 |

LUIS R. J. SÁENZ Y RODRIGO SILVA**Artículo 58 — Promoción de reclamos 705****OSVALDO RICARDO BENÍTEZ**

- | | | |
|------|------------------------------------|-----|
| I. | Sustanciación de los reclamos..... | 707 |
| II. | Instancia conciliatoria..... | 708 |
| III. | Eficacia del acuerdo..... | 708 |
| IV. | Análisis crítico - Conclusión..... | 709 |

FULVIO G. SANTARELLI**CAPÍTULO XV — ARBITRAJE**

| | |
|--|------------|
| Artículo 59 — Tribunales Arbitrales | 709 |
| I. El sistema nacional de arbitraje. Provincias que han organizado un sistema de arbitraje de consumo | 710 |
| II. El consumidor y el acceso a la justicia | 710 |
| III. La autoridad de aplicación y sus atribuciones respecto del acceso a la justicia de los consumidores | 712 |
| IV. Cuestiones susceptibles de ser sometidas al sistema de arbitraje ... | 714 |
| V. Formas de Adhesión al Sistema | 716 |
| A) La oferta pública de adhesión | 716 |
| B) Proveedor no adherido | 718 |
| VI. Convenio Arbitral y cláusula compromisoria | 719 |
| VII. Procedimiento. Composición del Tribunal | 720 |
| A) Integración del tribunal | 720 |
| B) El carácter del tribunal y la forma de decidir | 721 |
| C) El procedimiento | 722 |
| VIII. Consecuencias por el incumplimiento del laudo | 728 |
| IX. Relaciones del proceso arbitral con otros procesos creados por la ley 24.240 | 728 |

LUIS R. J. SÁENZ**TÍTULO III — DISPOSICIONES FINALES****CAPÍTULO XVI — EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR**

| | |
|--|------------|
| Artículo 60 — Planes educativos | 729 |
| Artículo 61 — Formación del consumidor | 730 |
| Artículo 62 — Contribuciones estatales | 732 |
| I. La previsión de las partidas presupuestarias correspondientes con obligación de la administración | 732 |
| II. Pautas para la asignación de contribuciones estatales | 733 |
| A) Reconocimiento conforme a los arts. 56 y 57, LDC | 733 |
| B) Su nivel de representatividad | 734 |
| C) Su capacidad de autofinanciamiento | 734 |
| D) Actividades y plan de acción que hayan desarrollado o que pretendan desarrollar en el futuro | 734 |
| III. Reglamentación de la asignación de contribuciones | 735 |

DANIEL E. MOEREMANS Y MARTÍN SEBASTIÁN VIOLA**CAPÍTULO XVII — DISPOSICIONES FINALES**

| | |
|---|-----|
| Artículo 63 | 736 |
| I. Introducción..... | 736 |
| II. Transporte y contrato aéreo: derechos y obligaciones | 737 |
| III. Derechos del usuario..... | 739 |
| IV. Régimen legal aplicable..... | 741 |
| A) Art. 42 C.N..... | 741 |
| B) Código Aeronáutico | 741 |
| C) Tratados Internacionales..... | 747 |
| D) Ley 24.240..... | 749 |
| E) La Resolución N° 1532/98 del Ex Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos..... | 752 |
| V. Situaciones particulares | 754 |
| A) Deber de Información. Cancelaciones de vuelo..... | 754 |
| B) Overbooking | 758 |
| C) Retrasos | 761 |
| D) Trato digno y no Discriminatorio | 761 |
| VI. Prescripción de las acciones | 763 |
| VII. Autoridad competente: competencia administrativa..... | 764 |

LUIS R. J. SÁENZ

| | |
|--|-----|
| Artículo 64 | 764 |
| Artículo 65 | 765 |
| I. Orden público. Concepto | 765 |
| II. Efectos de la declaración de orden público de una ley..... | 767 |
| III. El orden público en la Ley de Defensa del Consumidor..... | 768 |
| A) Irrenunciabilidad de los derechos | 769 |
| B) Aplicación de oficio por el juez del régimen tuitivo | 770 |
| Artículo 66 | 771 |

APÉNDICE NORMATIVO**NORMAS NACIONALES**

| | |
|--|-----|
| Ley 24.240 y su Decreto Reglamentario 1798/1994..... | 775 |
|--|-----|

| | Pág. |
|---|------|
| Ley 22.802 - Ley de Lealtad Comercial..... | 817 |
| Ley 25.065 - Ley de Tarjeta de Crédito..... | 829 |
| Ley 25.156 - Ley de Defensa de la Competencia..... | 847 |
| Decreto 276/1998 - Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo..... | 867 |
| Decreto 89/2001 - Defensa de la competencia..... | 875 |
| Resolución 212/1998 - Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo..... | 891 |
| Resolución 53/2003..... | 905 |
| Resolución 9/2004..... | 909 |

CIUDAD DE BUENOS AIRES

| | |
|--|-----|
| Ley 757 - Ley de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario..... | 915 |
| Decreto 17/2003 - Defensa del consumidor..... | 927 |

NORMAS PROVINCIALES

PROVINCIA DE BUENOS AIRES

| | |
|--|-----|
| Ley 13.133 - Código de Implementación de los Derechos de los Consu- midores y Usuarios..... | 935 |
|--|-----|

| | |
|--|------------|
| CUADRO COMPARATIVO ENTRE LEYES 24.240 Y 26.361..... | 965 |
|--|------------|