

Biblioteca de la Corte Suprema	
Nº de Orden	127340
Ubicación	C6061



LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR COMENTADA Y ANOTADA



TOMO III

PICASSO - VÁZQUEZ FERREYRA
DIRECTORES

HORACIO BERSTEN
GUSTAVO CARAMELO
ARTURO CAUMONT
JORGE MARIO GALDÓS
CARLOS A. GHERSI
LORENA GONZÁLEZ RODRÍGUEZ
OSVALDO ALFREDO GOZAÍNI
CARLOS A. HERNÁNDEZ
GABRIELA A. ITURBIDE
JULIÁN EMIL JALIL
MARÍA BELÉN JAPAZE
ANDRÉS MARIÑO LÓPEZ

JOSÉ FERNANDO MÁRQUEZ
NOEMÍ LIDIA NICOLAU
CARLOS A. PARELLADA
SEBASTIÁN PICASSO
JUAN MANUEL PREVOT
RAMIRO J. PRIETO MOLINERO
ESTEBAN P. RÓPOLO
LUIS R. J. SÁENZ
RODRIGO GASTÓN SILVA
JOSÉ W. TOBÍAS
FÉLIX A. TRIGO REPRESAS
PABLO TRÍPOLI
EZEQUIEL ZABALE

COAUTORES

LA LEY



INDICE GENERAL

Pág.

LA RELACIÓN DE CONSUMO EN LA JURISPRUDENCIA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

POR JORGE MARIO GALDÓS

I. Introducción.....	1
II. Reseña de fallos relevantes	2
A. Zubeldía	2
B. Monner Sans, Ministerio de Salud y B. H. contra Estado Nacional	3
C. Ferreyra y Caja de Seguros S.A. y Bianchi	7
D. Mosca	11
E. Telefónica de Argentina S.A. y Correo Argentino	16
F. Ledesma	19
G. Uriarte	22
H. Halabi.....	25
III. Consideraciones conclusivas y prospectiva.....	29
F. Prospectiva	41

LA CONSTITUCIONALIZACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

POR GUSTAVO CAMELO

I. Propósito.....	43
II. Las limitaciones de las categorías jurídicas de lo público y lo privado	43
III. Una nueva realidad social	44
IV. La "constitucionalización" del Derecho Privado	46
V. La Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios, cambio sustantivo	52
VI. Los derechos de los consumidores y usuarios en la Constitución Nacional	53
VII. Las garantías de los derechos humanos en las relaciones de consumo	56
VIII. Los efectos sistémicos de la evolución de la sociedad de consumo	58
IX. La cuestión del acceso.....	62
X. Vulnerabilidad.....	65

	Pág.
XI. Derecho comparado	69
XII. Constitucionalismo provincial argentino	72
XIII. La Corte Suprema y los derechos de los consumidores	78
XIV. Ideas de cierre (no conclusivas)	88

PERSONA, DERECHOS PERSONALÍSIMOS Y DERECHO DEL CONSUMIDOR

POR JOSÉ W. TOBIÁS

I. Primera Parte. La primacía de la persona en las normas constitucionales	91
A. Los Códigos Civiles del Siglo XIX.....	91
B. Las reformas constitucionales europeas de la segunda mitad del Siglo XX: características.....	94
C. La internalización y supranacionalización de la legislación.....	96
D. La constitucionalización del Derecho Civil	97
E. Persona humana y <i>dignitas</i> . La dignidad como principio constitucional	99
F. Los efectos de los principios constitucionales y de las normas privadas constitucionales	100
G. Una indispensable precisión	103
H. Manifestaciones particulares de la primacía de la persona	104
II. Segunda Parte. Persona, derechos personalísimos y derecho del consumidor	114
A. Introducción.....	114
B. El trato digno como deber secundario de conducta del proveedor (art. 42 CN y art. 8º bis ley 24.241).....	114
C. La <i>dignitas</i> como componente del orden público y de consiguiente límite de la autonomía de la voluntad	116
D. Los intereses extrapatrimoniales del consumidor en el contrato de consumo y su incidencia en la labor interpretativa	118
E. Los principios constitucionales como pauta de integración del contrato: la primacía de la persona humana, su dignidad y sus derechos personalísimos	123

LA SUSTENTABILIDAD Y EL CONSUMO

POR LORENA GONZÁLEZ RODRÍGUEZ

I. Ambiente y consumo.....	129
II. La sustentabilidad como punto de partida	130
A. Antecedentes.....	130
a) Documentos internacionales	131
1. Declaración de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano.....	131

2. La Carta Mundial de la Naturaleza	131
3. El Informe Brundtland	132
4. La declaración de Río y la Agenda 21.....	132
5. Directrices para la protección del consumidor y su ampliación sobre modalidades de consumo sostenible.....	133
III. Aproximación al consumo sostenible.....	135
IV. Cuestiones vinculadas al consumo sostenible presentes en el articulado	137
A. Facultades de la autoridad de aplicación.....	137
B. El consumo y la educación orientada a la sustentabilidad	138
a) La experiencia en materia ambiental	138
b) Congresos Iberoamericanos.....	142
c) La situación en Argentina.....	142
V. Más sobre la sustentabilidad	144
A. Protección, información y consumo responsable.....	145
B. Interpretación integradora	145
C. Información, protección y documento de venta.....	149
D. Garantía legal	150
E. Legislación extranjera	151
a) Textos constitucionales y legislación especial	151
b) Opiniones judiciales sobre desarrollo y consumo sostenible ..	157
1. Salas, Dino y otros c. Provincia de Salta y Estado Nacional..	157
2. Mendoza, Beatriz Silvia y otros c. Estado Nacional y otros s/ Daños y Perjuicios.....	158
3. Yacimientos Petrolíferos Fiscales S.A. en: Asociación Oikos Red Ambiental c. Provincia de Mendoza.....	159
4. Peralta, Viviana c. Municipalidad de San Jorge y ots.	160
5. Bordenave, Sofía A. s/ Mandamus.....	161
VI. Conclusión	161

EL ABUSO DEL DERECHO Y LAS RELACIONES DE CONSUMO

POR RAMIRO J. PRIETO MOLINERO

I. Algunas cuestiones iniciales.....	165
A. Errores históricos y conceptuales	165
B. El abuso del derecho como cláusula flexibilizadora	169
C. El abuso del derecho como ilícito.....	171
II. El artículo 1071 del Código Civil	174
A. La prohibición del abuso.....	174
B. Los criterios identificatorios	177
a) La buena fe.....	177
b) La "moral y las buenas costumbres"	178
c) La finalidad de la norma	181

	Pág.
III. Abuso de derecho y relaciones de consumo	184
A. Abusos del empresario o suministrador	184
a) El origen de todo: la concepción liberal en materia contractual	184
b) La crisis de la visión clásica	188
c) El abuso del derecho en el mundo contractual	190
1. Las relaciones entre los arts. 1071 y 1198 del Cód. Civil	190
2. Abuso del derecho y facultades consentidas	192
3. Posibles efectos	193
d) El abuso del derecho y la construcción del Derecho del consumo	196
III. Otros casos	201
A. Abusos por parte del consumidor	201
a) Una introducción	201
b) Sobre el verdadero propósito de una regulación en materia de consumo	203
c) Algunos supuestos de abuso	206
B. Abusos por parte de la autoridad de aplicación	209
a) Abuso de derecho y desviación de poder	209
b) Algunos casos	212

DEFENSA DE LA COMPETENCIA, INTERÉS ECONÓMICO GENERAL Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

POR ESTEBAN P. RÓPOLO

I. El estatuto de defensa del consumidor	217
II. Concepto de competencia	219
III. El interés económico general	223
A. El interés económico general en la doctrina	223
B. El interés económico general en la jurisprudencia	226
IV. Acciones de daño y acciones de clase	239
V. Conclusiones	241

IMPLICANCIAS DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN RELACIÓN AL RÉGIMEN DE LOS DERECHOS REALES

POR GABRIELA A. ITURBIDE

I. Introducción. El orden público y los derechos reales	243
II. Principios fundamentales que rigen la causa de los derechos reales	246
A. La tradición como requisito constitutivo del derecho real	246
B. El principio del <i>nemo plus iuris</i>	247
C. El principio de la convalidación de los derechos reales	247
D. El principio de la publicidad registral inmobiliaria	248

	Pág.
III. Integración normativa. Interpretación más favorable al consumidor	248
IV. Adquisición del dominio de inmuebles	250
V. La inclusión en el nuevo régimen de los contratos entre consumidores	254
VI. Regulación específica sobre vicios redhibitorios	258
VII. Las cláusulas abusivas	262
VIII. El reglamento de copropiedad en el régimen de la propiedad horizontal	265
IX. El régimen del tiempo compartido	267
X. Cementerios privados	278
XI. Clubes de campo y barrios cerrados	281
XII. La situación del dueño fiduciario y la protección del consumidor ..	283
XIII. El derecho al arrepentimiento	288
XIV. Conclusiones	290

EL PROCESO DE CONSUMO

POR OSVALDO ALFREDO GOZAÍNI

I. Introducción	293
II. El reclamo administrativo	294
A. La denuncia o queja en sede administrativa	297
B. Las actuaciones de oficio	298
C. Incumplimiento del acuerdo conciliatorio	299
D. La decisión administrativa	300
III. El procedimiento ante las asociaciones de consumidores	303
IV. La instancia de arbitraje	305
V. La vía judicial de revisión	306
VI. El litigio de consumo	308
A. El acceso a la justicia	309
B. Los actos procesales en el proceso de consumo	312
a) Subsanación de los actos defectuosos	316
b) El impulso procesal y la intermediación	317
c) Carga y valoración de la prueba	318
C. La decisión del proceso de consumo es una sentencia constitucional	320

LA ACCIÓN COLECTIVA POR REPARACIÓN DE DAÑOS INDIVIDUALES

POR RODRIGO GASTÓN SILVA Y PABLO TRÍPOLI

I. Introducción	323
II. El caso "Halabi" y la caracterización de los derechos	325
A. Derechos de incidencia colectiva que tienen por objeto bienes colectivos	325

	Pág.
B. Derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos	326
III. Algunas consideraciones sobre los derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos	327
IV. La acción colectiva reparadora de daños individuales	329
A. Introito	329
B. Legitimación activa	331
C. Legitimación pasiva.....	332
D. Requisitos de la demanda colectiva.....	333
a) La representación adecuada	333
b) La constatación de que el derecho individual no aparece plenamente justificado	336
c) La existencia de un planteo que involucre, por sobre los aspectos individuales, cuestiones de hecho y de derecho que sean homogéneas a todo el colectivo	337
d) La precisa identificación del grupo o colectivo afectado	338
E. Litispendencia.....	338
F. Cosa juzgada	339
G. Fases de la condena.....	341
H. Modos anormales de terminación del proceso.....	343
a) Transacción y Conciliación.....	343
b) Caducidad de instancia.....	345
I. El beneficio de justicia gratuita.....	346
J. El proceso aplicable.....	350
K. El requisito de la etapa de mediación	352
L. Inconvenientes que plantea la notificación.....	354
M. Intervención obligatoria del Ministerio Público	354
V. Conclusión	356

**INTERPRETACIÓN, CALIFICACIÓN Y VALIDACIÓN
DEL SEÑORÍO VOLITIVO EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO**

POR ARTURO CAUMONT..... 359

**EL CONTROL DE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS DEL CONTRATO
DE ADHESIÓN CON CONSUMIDORES. ESTUDIO DE LAS
LEGISLACIONES DEL MERCOSUR A PARTIR
DEL DERECHO URUGUAYO**

POR ANDRÉS MARIÑO LÓPEZ

I. El contrato de adhesión y la relación de consumo	377
II. Elementos tipificantes del contrato de adhesión. Categorías.....	379
III. La reducción de la libertad contractual del adherente.....	381
IV. El efecto pernicioso de las cláusulas abusivas y su control externo ...	384

	Pág.
V. El contrato de adhesión con consumidores en las legislaciones del Mercosur	387
VI. Ambito subjetivo y objetivo de aplicación de las normas reguladoras de los contratos de adhesión.....	390
A. Delimitación subjetiva	391
B. Delimitación objetiva	394
VII. Inexistencia de control de incorporación y configuración de la regla de la transparencia	396
VIII. Estructura del control del contenido	401
IX. Criterios de calificación de la abusividad	404
X. La exclusión del control del contenido	408

**EL COMERCIO ELECTRÓNICO. PERSPECTIVA
DESDE EL DERECHO DE CONSUMO**

POR CARLOS A. PARELLADA

I. Introducción.....	413
II. El comercio electrónico	413
III. Las clasificaciones del comercio electrónico	416
A. Clasificación por los sujetos vinculados	416
B. Segunda clasificación por el modo de cumplimiento	417
IV. Los principios jurídicos en materia de comercio electrónico y de protección al consumidor	420
A. Transnacionalidad	420
B. Autonomía de la voluntad	424
C. La equivalencia funcional de los soportes	426
D. El principio de neutralidad tecnológica.....	427
V. Los elementos extranjeros del comercio electrónico	429
VI. Prórrogas de la competencia	435
VII. La ley aplicable al comercio electrónico	440
A. La cuestión de la autonomía de la voluntad en la elección del derecho aplicable	440
B. La Ley de Defensa de Consumidor	443
C. El proyecto de Código Civil Unificado de 1998.....	445
VIII. A modo de conclusión	455

INTERNET Y LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

POR EZEQUIEL ZABALE

I. Internet. Origen y evolución.....	457
A. Regulación técnica y neutralidad de red	460
B. La regulación jurídica.....	463
C. Breve referencia a los actores de Internet	466
D. El ciberespacio	468

	Pág.
II. El consumidor y su relación con las TICs	469
III. Internet y la Ley de Defensa del Consumidor	470
A. Relación entre los usuarios y los ISP	471
B. Usuarios de servicios virtuales. <i>E-commerce</i> y otros intercambios.	474
C. El <i>spamming</i>	476
D. La información como mercancía. El caso de las redes sociales	477
E. Jurisdicción y competencia	479

LA CONEXIDAD EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

POR CARLOS A. HERNÁNDEZ Y SEBASTIÁN PICASSO

I. Introducción.....	483
II. De la autonomía o independencia de los contratos a las redes y cadenas negociales. El impacto sobre la noción de terceros.....	486
III. Efectos de la conexidad	488
A. Interpretación del contrato	489
B. Surgimiento de deberes de cooperación y de mantenimiento de la red	489
C. Expansión de la ineficacia de uno o algunos de los contratos vinculados	491
D. Sobrevida de un contrato inválido	492
E. Excepción de incumplimiento contractual.....	493
F. Acciones directas. Daños y perjuicios	493
G. Reglas especiales sobre cesión de la posición contractual.....	494
H. Reglas concernientes a la emisión de títulos circulatorios	495
IV. Antecedentes normativos comparados sobre la materia	495
V. La conexidad en las relaciones de consumo	498
A. Consideraciones generales.....	498
B. Operaciones de crédito con fines de consumo	502

COMPRAVENTA DE AUTOMOTORES Y LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

POR JULIÁN EMIL JALIL

I. Algunas consideraciones preliminares: el orden público económico y la protección del débil jurídico	507
II. El carácter de consumidor como requisito ineludible para la aplicabilidad del régimen protectorio de la relación de consumo en el campo de la compraventa automotriz.....	509
III. Protecciones jurídicas en la legislación vigente ante la existencia de un defecto en el automotor objeto de la adquisición.....	512
A. Acción por vicios redhibitorios en la Ley de Defensa del Consumidor	513
a) Procedencia de la acción estimatoria o <i>quanti minoris</i>	513

	Pág.
b) Configuración de la acción redhibitoria.....	514
B. Acciones ante el incumplimiento contractual propiamente dicho	515
a) Acción por cumplimiento forzado o ejecución forzosa	516
b) La resolución por incumplimiento en el contrato de compraventa de automotor	517
C. La ineficacia del acto por la presencia de un vicio congénito al momento de la formación del contrato de compraventa de un automotor	520
a) Nulidad por error en las cualidades del automotor	520
b) La nulidad por engaño en torno a las características del vehículo.....	522
D. Operatividad de la obligación de garantía por el buen funcionamiento	523
E. Consecuencias de la reparación no satisfactoria del vehículo: facultad de sustitución de la unidad o restitución del precio	526
F. Información inexacta y publicidad engañosa en la compra venta de automotores	528
IV. Responsabilidad del fabricante: consideraciones en torno a la encrucijada contractual y la responsabilidad aquiliana.....	529
V. Apreciaciones en torno a la responsabilidad del concesionario como vendedor frente al consumidor	533
VI. Procedencia del daño moral ante el incumplimiento contractual del vendedor	536
VII. Supuestos especiales de defectos de fabricación como vicios redhibitorios	538
VIII. Conexidad contractual entre los sujetos intervinientes: descubriendo el velo contractual a través del motivo determinante del acto	540
IX. Aplicabilidad del art. 40 de la Ley de Defensa del Consumidor ante el daño producido por el vicio de la cosa	542
X. Nuestras conclusiones	544

COMPRAVENTA DE AUTOMOTORES POR AHORRO PREVIO

POR CARLOS A. GHERSI

I. Introducción.....	549
II. La sistemática de los planes de autoahorro	550
III. La protección de adquirente como parte de los intereses colectivos homogéneos.....	550
IV. Los derechos esenciales del consumidor adquirente de automotores por ahorro previo	552
V. Legítimos activos y pasivos en las relaciones de consumo.....	553
VI. El desarrollo de las relaciones contractuales y la protección al consumidor o adquirente del automotor	556
A. La publicidad como reemplazo de la oferta personalizada.....	556
B. Dos principios esenciales: la información y la seguridad	560
VII. La forma instrumental como requisito esencial	564

	Pág.
VIII. Las cláusulas económicamente abusivas; prácticas abusivas y el trato indigno.....	564
IX. Responsabilidad objetiva y solidaria.....	567
X. Las garantías legales.....	571
XI. La cuantificación económica del daño por incumplimiento del fabricante.....	572

LA OBLIGACIÓN DE SEGURIDAD EN EL DERECHO DEL CONSUMO

POR JUAN MANUEL PREVOT

I. La obligación de seguridad.....	575
A. Conceptualización, caracteres, naturaleza y fundamento de la obligación de seguridad. Remisión.....	575
II. La obligación de seguridad en la Ley de Defensa del Consumidor....	575
A. Responsabilidad por daños en la LDC.....	575
B. Régimen del art. 5º LDC.....	575
C. Fundamento.....	576
a) Introducción. La constitucionalización de la responsabilidad civil.....	576
b) La relectura en clave constitucional del sistema de responsabilidad debe (por sobre todo) ser "coherente" y "equilibrada"....	578
c) La reciente doctrina de la CSJN.....	579
D. Factor de atribución.....	579
E. Ambito de aplicación.....	580
F. Relación de consumo.....	580
G. Casuística jurisprudencial.....	582
a) Supermercados.....	582
b) Prestador de servicios públicos.....	583
c) Restaurantes y patios de comidas.....	584
d) Propietarios de canchas de fútbol.....	585
e) Concesionarias viales.....	585
f) Organizadores de espectáculos deportivos.....	585
g) Locales bailables.....	586
h) Explotador de aerosillas.....	587
i) Juegos de feria.....	587
j) Hoteles y casas de hospedaje.....	588
k) Espectáculos públicos (conciertos, recitales, carreras hípcas, automovilísticas, etc.).....	589

LA RESPONSABILIDAD PRECONTRACTUAL EN LA RELACIÓN DE CONSUMO

POR NOEMÍ LIDIA NICOLAU

I. El período precontractual y la reparación de los daños.....	591
----------------------------------------------------------------	-----

	Pág.
A. Cuestiones preliminares.....	591
B. La violación al principio de buena fe en el período precontractual.....	594
C. La responsabilidad precontractual: su fuente, factor de atribución y extensión del daño resarcible.....	597
D. Supuestos de responsabilidad precontractual.....	601
II. La reparación de daños ocasionados en el período precontractual en la relación de consumo.....	602
A. Principales deberes precontractuales.....	603
a) Obligación de informar.....	603
b) Información y publicidad.....	607
c) Deber de brindar trato digno al consumidor.....	609
d) Deber de custodia.....	610
e) Deber de secreto.....	610
f) Deber de seguridad.....	611
B. Supuestos de responsabilidad precontractual.....	611
C. Instrumentos para la prevención y reparación de los daños precontractuales.....	613
D. La prueba del daño.....	616
III. Conclusiones.....	616

LA RESPONSABILIDAD DE LAS CLÍNICAS, HOSPITALES Y DEMÁS ESTABLECIMIENTOS ASISTENCIALES EN EL MARCO DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

POR LUIS R. J. SÁENZ

I. Introducción.....	619
II. Sobre la naturaleza de la responsabilidad del ente asistencial por el cumplimiento defectuoso del acto puramente médico.....	621
III. Sobre el régimen de responsabilidad de los establecimientos asistenciales en el marco de la LDC por el cumplimiento inexacto de la prestación médica propiamente dicha.....	634
IV. Conclusión.....	643

RESPONSABILIDAD DEL ORGANIZADOR DE ESPECTÁCULOS DEPORTIVOS

POR FÉLIX A. TRIGO REPRESAS

I. Concepto de espectáculo público.....	645
II. La autorización del Estado para la práctica de los deportes.....	646
III. Concepto de deporte.....	647
IV. Las reglas o "usos" del juego.....	648
V. Concepto de accidente deportivo.....	648

	Pág.
VI. Responsabilidad del deportista frente a sus contrincantes en el juego.....	649
VII. Teorías absolutorias	649
VIII. Teoría de la responsabilidad.....	654
IX. Naturaleza jurídica de la responsabilidad.....	654
X. Responsabilidad del deportista frente al árbitro o sus auxiliares, al público espectador o terceros.....	655
XI. El contrato innominado de espectáculo público y la obligación de seguridad	656
XII. La responsabilidad —extracontractual— del organizador, por el daño sufrido por uno de los jugadores del equipo contrario	664
XIII. Responsabilidad extracontractual “refleja” del organizador, por el ilícito dañoso de los jugadores	665
XIV. La co-responsabilidad de la A.F.A. como “organizador”: el caso “Mosca”	667
XV. La responsabilidad del Estado.....	674

RESPONSABILIDAD POR DAÑOS PRODUCIDOS POR EL TABACO

POR JOSÉ FERNANDO MÁRQUEZ

I. El tabaquismo. Una epidemia permitida	677
II. Los daños causados por el tabaco: individuales y colectivos. Acciones individuales, colectivas y estatales	679
III. Las acciones individuales. El ámbito de regulación de la responsabilidad del vendedor y del fabricante de tabaco	682
IV. Las acciones individuales y las defensas habituales: prescripción, cumplimiento de normativa, asunción de riesgos y relación de causalidad	685
A. La prescripción de la acción por daños producidos por productos a un consumidor	685
a) Plazo de prescripción	686
b) El cómputo del plazo.....	686
1. Daños instantáneos y daños sobrevenientes.....	686
2. Conocimiento del daño e información al consumidor	687
c) Prescripción de los daños producidos por la adicción y prescripción de los daños particulares que el tabaco produce.....	689
d) La interrupción de la prescripción de las acciones del fumador	692
B. La actuación de las tabacaleras dentro de la legislación que regula su actividad	693
C. La asunción de riesgos como causal de exclusión de responsabilidad	696
D. Relación de causalidad entre los daños y el fumar.....	701
V. La distribución de responsabilidad entre los distintos productores ..	702
VI. A modo de conclusión.....	703

LA PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

POR HORACIO BERSTEN

	Pág.
I. Servicios comprendidos	708
II. Presunciones legales	709
A. Interrupción o alteración del servicio	710
B. Inexistencia de constancias de deuda en las facturas	710
C. Facturación excesiva	711
D. Requerimiento improcedente de pago.....	711
III. Criterios tuitivos jurisprudenciales	712
IV. El pasaje de la complementariedad a la suplementariedad.....	713
V. Los reglamentos de servicio deben adecuarse a la LDC	718
A. Aspectos comunes a los distintos reglamentos.....	718
a) Plazos.....	718
b) Intereses aplicables en caso de mora	719
B. Servicio Básico Telefónico	720
a) Pago anticipado.....	720
b) Plazo de caducidad	720
C. Servicio eléctrico (ENRE)	720
a) Mediciones defectuosas	720
D. Servicio de gas.....	722
a) Depósito de garantía	722
E. Servicios de saneamiento proporcionados por AYSA	723
VI. La atención personalizada.....	724
VII. La incidencia de la gratuidad de la información sobre la medición de los consumos.....	726
VIII. Las interrupciones del servicio y las reparaciones	727
IX. Los nuevos servicios y la extensión de la protección prevista en el Capítulo VI de la LDC.....	728

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FRENTE AL SOBREENDEUDAMIENTO

POR MARÍA BELÉN JAPAZE

I. El fenómeno del sobreendeudamiento: aproximación al concepto...	735
II. Causas del sobreendeudamiento	742
A. Causas vinculadas a factores de mercado.....	742
B. Causas vinculadas al consumo moderno en particular	743
C. Causas vinculadas a situaciones personales del consumidor.....	745
III. Efectos del sobreendeudamiento	745

IV. La problemática del sobreendeudamiento en el derecho comparado	746
A. En el ámbito de la Unión Europea	746
B. En el Derecho interno de los países europeos	761
a) Francia	761
b) Italia	764
c) Bélgica	765
d) Países Bajos	766
e) Suiza	767
f) Austria	767
g) Alemania	768
h) Dinamarca	770
i) España	771
C. En el derecho norteamericano	772
V. Necesidad de una regulación del fenómeno del sobreendeudamiento en Argentina	775
A. Herramientas legales vigentes de contenido sustancial	778
a) En el Código Civil: en la teoría general del contrato y de las obligaciones	778
b) En la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor	783
B. Herramientas legales vigentes de contenido instrumental o procedimental	788
VI. Emplazamiento de la regulación. Dónde regular: ¿ésa es la cuestión?	792
VII. Contenido de la regulación. Cómo regular: ¿ésa es la cuestión!	793
A. Ambito de aplicación de la regulación propuesta: elemento subjetivo y objetivo	794
B. El principio de préstamo responsable como eje de la regulación	801
C. Medidas para la prevención del sobreendeudamiento	806
a) En la etapa precontractual	807
1. Actividad publicitaria transparente y leal	807
2. Deber recíproco de información veraz, adecuada y suficiente	808
3. Deber de asesoramiento del proveedor	815
4. Deber de mantener la oferta: carácter vinculante de la oferta	815
b) En la etapa de celebración y ejecución del contrato de crédito	816
1. Deber de información a cargo del proveedor	816
2. Imposición de formalidades al contrato: la forma escrita	816
3. Imposición de un contenido mínimo al contrato	817
4. Imposición de un desembolso inicial	817
5. Derecho de desistimiento del deudor	817
6. Derecho al pago y amortización anticipada	819
D. Medidas curativas, de saneamiento, o de reparación del sobreendeudamiento	820
a) Renegociación de la deuda	821
b) Exoneración del pasivo tras la liquidación	822

E. Escenarios de actuación y vías para la instrumentación de las medidas	826
a) Procedimiento extrajudicial	827
b) Procedimiento judicial	830
F. Reflexión final	833