

LEGISLACIÓN USUAL COMENTADA
DERECHO COMERCIAL

DEFENSA DEL CONSUMIDOR



TOMO IV



HÉCTOR OSVALDO CHOMER
JORGE SILVIO SÍCOLI

Directores

DEMETRIO ALEJANDRO CHAMATROPULOS

Autor

THOMSON REUTERS

LA LEY

ÍNDICE GENERAL

Pág.

CAPÍTULO VIII

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

POR DEMETRIO ALEJANDRO CHAMATROPULOS

1. Agradecimiento previo y breves aclaraciones metodológicas.....	1
2. Introducción	5
2.1. Evolución histórica y fundamento básico del Derecho del Consumidor	5
2.2. Los derechos básicos del consumidor	18
2.3. Obligaciones o deberes generales de los consumidores.....	23
2.4. Breves consideraciones sobre el Digesto Jurídico Argentino y su impacto en el Derecho del Consumidor	24
2.5. Estructura de la Ley de Defensa del Consumidor.....	29
Ley 24.240: art. 1°	31
1. El objeto de la Ley de Defensa del Consumidor	32
2. La doble definición de consumidor	32
3. Consumidores o usuarios.....	34
4. Bienes, cosas, productos y servicios	35
5. El destino final	37
6. Beneficio propio o del grupo familiar o social	43
7. El particular caso de la empresa como consumidor	45
8. Personas físicas y jurídicas	58
9. Adquisición o utilización de bienes o servicios	60
10. Carácter oneroso o gratuito del acto de consumo	61
11. Las subcategorías de consumidores	62
11.1.El consumidor directo	63
11.2.El consumidor fáctico o indirecto	68
11.3.El sujeto expuesto a una relación de consumo (<i>bystander</i>).....	70

	Pág.
12. El público indeterminado.....	75
13. Los asegurados y el caso de los terceros damnificados en materia de seguros	75
14. Los inversores como consumidores	82
15. Los herederos del consumidor y los damnificados indirectos	88
16. El cesionario del consumidor.....	89
17. El consumidor cedente	89
18. La aseguradora como “consumidora”	90
19. Titulares de derechos reales, poseedores y tenedores. Incidencia de la buena fe.....	91
20. Los contratos entre consumidores.....	91
21. Subconsumidores.....	92
22. Consumidores calificados	94
23. ¿La persona por nacer es un consumidor?.....	97
24. Consumidores inmobiliarios.....	98
25. El consorcio de propietarios.....	99
26. Tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines	100
27. Usuarios de servicios financieros.....	103
28. Asociados a mutuales	104
29. Asociaciones de consumidores	105
30. Los consumidores y la energía nuclear	105
31. Los consumidores de medios de prensa y de comunicación	106
32. Usuarios de redes sociales y buscadores de internet	107
33. El alcance de la noción de consumidor en el Derecho Comparado ...	108
Ley 24.240: art. 2°.....	119
1. Persona física o jurídica. ¿El pequeño comerciante es proveedor?	120
2. Personas de naturaleza pública o privada. El Estado como proveedor.....	121
3. Desarrollo profesional de la actividad	125
4. Actividad profesional desarrollada de manera ocasional.....	126
5. Carácter enunciativo de las distintas actividades comprendidas	128
5.1. Producción.....	128
5.2. Montaje	128
5.3. Creación.....	129

	Pág.
5.4. Construcción	129
5.5. Transformación	129
5.6. Importación	129
5.7. Concesión de marca.....	130
5.8. Distribución	130
5.9. Comercialización	131
5.10. Prestación de servicios	131
6. ¿Se requiere realizar ofertas para el consumo para ser considerado proveedor?	132
7. ¿Pueden las entidades sin fines de lucro ser consideradas proveedores?.....	132
8. El proveedor equiparado	133
9. Los proveedores extranjeros.....	135
10. Los profesionales liberales	136
10.1. Requisitos para la exclusión	140
10.2. Observancia de la LDC en materia de publicidad.....	143
10.3. Aplicación de sanciones previstas en la LDC a profesionales liberales que violen la obligación de trato digno y equitativo.....	144
10.4. El profesional liberal que comercializa bienes en el marco de su actividad.....	144
10.5. El profesional liberal en el Derecho Comparado	145
11. El caso del transporte aerocomercial.....	152
12. Proveedores con estatus jurídicos particulares	152
13. Aseguradoras de Riesgos del Trabajo	153
14. Corredores inmobiliarios y administradoras de consorcios.....	154
15. La actividad del juego y la apuesta.....	156
16. Proveedores del servicio de educación privada.....	158
17. Proveedores que actúan frente a inversores bursátiles	158
18. El caso del auditor contable	160
19. Albaceas y administradores de herencias	167
20. Las sociedades anónimas unipersonales	168
21. Contratos asociativos	168
21.1. Negocios en participación	169
21.2. Agrupaciones de colaboración	169
21.3. Uniones transitorias.....	170
21.4. Consorcios de cooperación	170
22. Contratos de agencia, concesión y franquicia	170

	Pág.
23. El fideicomiso	172
24. El cedente de la posición contractual	173
Ley 24.240: art. 3°	174
1. La relación de consumo y el alcance del término "vínculo jurídico" ..	175
2. El contrato de consumo	179
3. Interpretación del contrato de consumo	182
4. Los contratos conexos	184
5. Forma del contrato de consumo	185
6. Los contratos colectivos de consumo	185
7. El Estatuto del Consumidor	187
8. El conflicto de normas en el tiempo	189
9. Vigencia del principio <i>in dubio pro consumatore</i>	190
10. Las relaciones de consumo y el Derecho Internacional Privado	192
11. La relación de consumo en el Derecho Comparado	198
Ley 24.240: art. 4°	201
1. El deber de información	202
2. Sujetos obligados	206
3. Características esenciales de los bienes y servicios y condiciones de comercialización	208
4. Información cierta, clara y detallada	209
5. Carácter gratuito de la información	211
6. La resolución 906/1998 (Secretaría de Industria, Comercio y Mine- ría de la Nación)	212
7. Carácter "comprensible" de la información	214
8. El problema de la "sobre información"	215
9. ¿El proveedor sólo debe informar lo que conoce?	216
10. Etapas del contrato de consumo en las cuales se debe informar. La información en relaciones de consumo que no son contratos	217
11. Cumplimiento del deber de información a través de terceros	218
12. Información pública y notoria	218
13. La diligencia del consumidor al informarse	219
14. El caso del "recall"	220
15. El ámbito espacial del deber de información	223
16. El denominado "deber de consejo"	224

	Pág.
17. El deber de advertencia	226
18. El deber de información y sus particularidades en materia de salud ..	228
19. El deber de información en la comercialización de inmuebles	230
20. Información en materia alimentaria	230
21. El sistema métrico legal argentino (SIMELA)	230
22. Carácter de "documento público" del documento que contiene la información destinada al consumidor	231
Ley 24.240: art. 5°	231
1. El deber de seguridad	232
2. Utilización de los bienes o servicios en condiciones previsibles o normales de uso	237
3. Relación entre deber de información y deber de seguridad	239
4. Legitimación activa	241
5. Legitimación pasiva	241
6. ¿El deber de seguridad tiene limitación temporal?	242
7. Daños a resarcir	242
8. Peligro para la salud o la integridad física	243
9. La casuística jurisprudencial sobre el deber de seguridad	243
10. Mecanismos de colaboración entre países para impedir la circula- ción de productos inseguros	252
Ley 24.240: art. 6°	253
1. Consagración de un deber de seguridad agravado	254
2. Productos o servicios de alto riesgo	255
3. Cosas y servicios riesgosos. Servicios públicos domiciliarios	256
4. Observancia de mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de lo comercializado	257
5. ¿Cuál es el nivel de diligencia que se requiere en el consumidor?	258
6. Entrega de manual de instrucciones de uso en idioma nacional	259
7. Artículos importados. Responsabilidad por el contenido de la tra- ducción de los manuales	259
Ley 24.240: art. 7°	260
1. La oferta individual y la dirigida a público indeterminado	260
2. La oferta por medios electrónicos	261
3. La invitación a ofertar	262
4. Plazo de duración de la oferta. Excepción	263

	Pág.
5. Modalidades, condiciones y limitaciones de la oferta	263
6. Revocación de la oferta pública	265
7. No efectivización de la oferta	265
8. No efectivización de la oferta remitida por medios electrónicos	267
9. Oferta con contenidos contradictorios. Interpretación	267
10. Consecuencias de la falta de cumplimiento de la oferta	267
Ley 24.240: art. 8°	268
1. ¿Doble regulación del efecto de la publicidad?	269
2. La publicidad	269
3. Clases de publicidad prohibida	271
3.1. Publicidad engañosa	271
3.2. Publicidad comparativa	279
3.3. Publicidad abusiva	284
4. Medios para la difusión de publicidad	287
5. Obligaciones que genera la publicidad	287
6. La acción de cesación	288
7. ¿Responsabilidad de los medios de comunicación y de la agencia de publicidad?	290
8. Los códigos de conducta	291
9. Datos del proveedor para el caso de contratación a distancia	292
10. Los concursos públicos.....	292
Ley 24.240: art. 8° bis	293
1. Derecho del consumidor y derechos humanos	294
2. La obligación de trato digno, equitativo y no discriminatorio.....	296
3. Las prácticas abusivas.....	298
4. Reclamos extrajudiciales de deudas	305
5. La conducta discriminatoria	307
6. Los controles de seguridad.....	309
7. La falta o deficiencia en la atención al cliente	310
8. El caso especial de la atención de usuarios de servicios financieros..	311
9. La afectación del derecho a la imagen de los consumidores.....	312
10. Cumplimiento del contrato que constituye un acto peligroso para la vida o la integridad de una persona.....	313
11. Exigencia al consumidor de sumas de dinero no previstas en los contratos bancarios de consumo.....	314

	Pág.
12. El “trato preferente” a ciertos consumidores	314
13. El uso de títulos de crédito en las relaciones de consumo.....	315
14. Obtención de ventajas indebidas en aquellos contratos de duración en los cuales el cambio de proveedor es excesivamente costoso para el consumidor.....	316
15. La influencia indebida mediante aprovechamiento de infortunios o circunstancias que afectan la capacidad de evaluación del consumidor....	317
16. Los “premios”	317
17. Las ventas “bola de nieve” o “piramidales” y su diferencia con el marketing de redes.....	319
18. El “spam” y las llamadas telefónicas masivas por parte de proveedores..	320
19. La puesta en el mercado de productos o servicios inseguros.....	321
20. Sobreventa de pasajes o entradas a espectáculos públicos	322
21. La discriminación de precios y otros aspectos relevantes de los productos y servicios. El consumidor extranjero.....	322
22. Las ventas atadas.....	324
23. La vulneración de la privacidad.....	325
24. El marketing agresivo. El ejemplo de los sistemas turísticos de tiempo compartido (STTC)	327
25. La falta de entrega de comprobantes fiscales a los adquirentes en el e-commerce.....	328
26. La inclusión del consumidor en registros de deudores por plazos superiores a los legales	329
27. La negativa injustificada de contratar.....	331
28. El abuso de posición dominante en el mercado.....	332
29. Los actos de disposición sobre derechos personalísimos.....	334
30. La investigación o experimentación médica sobre seres humanos como práctica abusiva	334
31. Confidencialidad.....	336
32. Las cláusulas contractuales abusivas.....	336
33. Falta de talles en locales de venta de indumentaria	337
34. Esperas excesivas en lugares de atención al público.....	337
35. Registros “no llame”	339
36. La violación sistemática de los “márgenes de tolerancia” en el contenido de los envases.....	340
37. Inmuebles que presentan una superficie menor a la consignada en el boleto de compraventa	340

	Pág.
38. La lesión	341
39. Valoración especial del incumplimiento del art. 8° bis a los fines de la aplicación de la multa civil	342
Ley 24.240: art. 9°	343
1. Concepto de cosas deficientes, usadas o reconstituidas.....	344
2. Deber de información a cargo del proveedor	345
Ley 24.240: art. 10.	346
1. Aplicación particular del deber de información. Contenido mínimo	347
2. Supuestos excluidos. La emisión de "tickets"	348
3. Entrega de certificado de garantía	349
Ley 24.240: art. 10 bis.....	349
1. El incumplimiento del proveedor	350
2. Eximición por caso fortuito o fuerza mayor	352
3. Eximición por incumplimiento previo a sus obligaciones por parte del consumidor.....	354
4. Cumplimiento forzado de la obligación.....	356
5. Aceptación de otro producto o servicio equivalente.....	357
6. Rescisión de contrato con derecho a restitución de lo abonado.....	357
7. Posibilidad en cualquier caso de accionar por daños.....	358
Ley 24.240: art. 10 ter.	359
1. Rescisión de contratos a distancia	360
2. Remisión gratuita de constancia documental de rescisión contractual.....	360
Ley 24.240: art. 11.	361
1. Deber de garantía legal	361
2. Cosas muebles no consumibles	362
3. Cosas que no se comercializan	363
4. Cosas nuevas y usadas	363
5. Plazos de garantía y su cómputo	364
6. Legitimación activa	365
7. Legitimación pasiva	365
8. Vicios o defectos que se garantizan. Diferencia con los vicios redhibitorios	366
9. ¿Se garantiza la autenticidad de la marca?.....	368

	Pág.
10. Gastos de traslado y flete. Plazo para efectuar el traslado	368
11. Cláusulas abusivas	369
12. Las garantías extendidas.....	369
13. El mal uso de la cosa como causal de exclusión de la garantía	371
Ley 24.240: art. 12.	371
1. Sujetos responsables.....	372
2. Servicio técnico adecuado.....	372
2. Suministro de partes y repuestos	373
3. Validez de la prestación del servicio a través de terceros.....	374
4. Plazo de vigencia de esta obligación.....	375
5. Imposibilidad de obtener repuestos por restricción de importaciones.....	376
Ley 24.240: art. 13.	377
1. Sujetos responsables del deber de garantía legal	377
2. ¿Quién responde por las garantías extendidas?.....	377
Ley 24.240: art. 14.	378
1. El certificado de garantía. Contenido mínimo.....	379
2. La notificación de la vigencia de la garantía a la cadena de proveedores. Efectos	379
Ley 24.240: art. 15.	380
Ley 24.240: art. 16.	381
1. Privación de uso de la cosa.....	381
2. El cómputo del plazo de garantía.....	381
Ley 24.240: art. 17.	382
1. La reparación no satisfactoria	382
2. La triple opción del consumidor.....	384
2.1. Sustitución de la cosa por otra de iguales características	385
2.2. Devolución de la cosa en el estado en que se encuentre con restitución de las sumas ya abonadas.....	388
2.3. Quita proporcional del precio	389
2.4. Posibilidad de entablar acción por daños.....	390
3. ¿Es obligatorio para el consumidor transitar por este camino?	390
Ley 24.240: art. 18.	391
1. ¿Subsistencia del régimen de vicios redhibitorios del Código Civil y Comercial?	391

	Pág.
2. Particularidades de su aplicación en las relaciones de consumo	392
3. Plazo de prescripción.....	395
Ley 24.240: art. 19.	397
1. Prestaciones de servicios incluidas.....	397
2. Cumplimiento de los términos de las ofertas, publicidades y contratos	398
Ley 24.240: art. 20.	398
1. Contratos de servicios en los cuales rige	398
2. Obligación de emplear materiales nuevos o adecuados a la cosa. Carácter supletorio de la disposición	399
Ley 24.240: art. 21.	400
1. Contratos alcanzados por la obligación de extender presupuesto	400
2. Contenido mínimo del presupuesto.....	401
3. Carácter gratuito del presupuesto.....	402
Ley 24.240: art. 22.	402
1. Supuestos no incluidos en el presupuesto	403
2. Deber de comunicar previamente al consumidor o usuario la realización de servicios, tareas o costos adicionales. Excepciones	403
Ley 24.240: art. 23.	404
1. Deficiencias en la prestación del servicio	405
2. Deber de garantía. Su diferencia con el previsto en el art. 11, LDC	405
Ley 24.240: art. 24.	407
Ley 24.240: art. 25.	408
1. Servicios públicos domiciliarios	409
2. Proveedores tercerizados de servicios públicos domiciliarios.....	410
3. Deber de información en materia de servicios públicos domiciliarios.....	411
4. Interacción entre la LDC y las normas específicas que regulan cada servicio público domiciliario. Autoridad de aplicación concurrente .	413
5. Las audiencias públicas	414
6. ¿Se requiere el agotamiento previo de la vía administrativa?.....	416
Ley 24.240: art. 26.	416
Ley 24.240: art. 27.	417
1. La atención personalizada a los usuarios.....	418

	Pág.
2. La utilización del servicio de atención al cliente para otras finalidades comerciales	419
3. El registro de reclamos.....	419
4. Los plazos perentorios para “satisfacer” reclamos de los usuarios.....	421
5. La experiencia de la resolución 215/2011 (ENRE).....	422
Ley 24.240: art. 28.	422
Ley 24.240: art. 29.	423
1. La medición de consumos y sus particularidades.....	424
2. Plazo para la obligación de entregar facturas al usuario.....	426
Ley 24.240: art. 30.	427
1. Interrupción o alteraciones del servicio público domiciliario	427
2. Presunción de imputabilidad a la empresa prestadora	428
3. Eximición de responsabilidad del proveedor	428
4. Plazo de caducidad para interponer el reclamo	429
Ley 24.240: art. 30 bis.....	430
Ley 24.240: art. 31.	433
1. La presunción de error de facturación	434
2. Los efectos de la presunción de error de facturación.....	436
3. El reclamo del usuario	436
Ley 24.240: art. 32.	438
1. La venta domiciliaria, por correspondencia y “otras”	439
2. La venta domiciliaria o fuera de los establecimientos comerciales....	440
3. Formalidades de los contratos domiciliarios o celebrados fuera de los establecimientos comerciales	446
Ley 24.240: art. 33.	446
1. La llamada “venta por correspondencia”	447
2. La mención obligatoria del domicilio del proveedor	450
3. Los contratos celebrados a través de internet.....	451
4. Aplicación de sanciones por incumplimiento del contrato.....	451
5. El deber de información en los contratos de consumo a distancia.....	452
6. La regulación de las relaciones de consumo celebradas por internet en el ámbito del Mercosur	452
7. ¿Quién debe soportar el riesgo de pérdida o deterioro de la cosa?.....	454
8. Forma de los contratos a distancia	455

	Pág.		Pág.
9. Lugar de cumplimiento de los contratos a distancia.....	455	4. La situación jurídica abusiva.....	506
Ley 24.240: art. 34.....	456	5. ¿Cláusulas abusivas no escritas?.....	507
1. La revocación de la aceptación o derecho de "arrepentimiento".....	457	6. Cláusulas válidas utilizadas abusivamente. Cláusulas abusivas <i>in abstracto</i>	508
2. Plazo e información de la existencia del derecho de revocación.....	458	7. El principio <i>in dubio pro consumatore</i> en materia contractual.....	509
3. Cómputo del plazo.....	460	8. Consecuencias de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos de consumo.....	511
4. Irrenunciabilidad del derecho de arrepentimiento.....	460	9. Enumeración de cláusulas abusivas.....	512
5. Ejercicio del derecho de revocación.....	460	9.1. Cláusulas que desnaturalizan obligaciones.....	513
6. Consecuencias de la efectivización del derecho de revocación.....	462	9.2. Cláusulas que limitan la responsabilidad por daños.....	514
7. Supuestos excluidos.....	463	9.3. Cláusulas que importan renuncia o restricción de los derechos del consumidor o ampliación de los derechos de la otra parte...	516
8. Aplicación analógica del derecho de revocación en contratos para los cuales no ha sido expresamente previsto.....	464	9.4. Cláusulas que imponen la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.....	518
9. El derecho de revocación en los contratos financieros de consumo ..	465	9.5. Cláusulas que por su contenido, redacción o presentación no son "razonablemente previsibles".....	519
10. El derecho de arrepentimiento en operaciones crediticias conexas a contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento.....	466	9.6. La prórroga de la jurisdicción en los contratos internacionales de consumo y en los celebrados fuera del establecimiento comercial, a distancia o por medios electrónicos.....	520
Ley 24.240: art. 35.....	468	9.7. Cláusulas penales excesivas.....	520
Ley 24.240: art. 36.....	471	9.8. Fijación de plazos de caducidad que hacen excesivamente difícil al consumidor el cumplimiento del acto requerido para el mantenimiento de su derecho.....	521
1. El nuevo texto del art. 36, LDC.....	472	9.9. Cláusulas abusivas enumeradas en otras normas argentinas.....	521
2. El otorgamiento de crédito a los consumidores. Los "contratos bancarios de consumo".....	474	9.9.1. Las cláusulas abusivas enumeradas en la resolución 53/2003 (Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor).....	522
3. Operaciones financieras incluidas y excluidas en el art. 36, LDC.....	477	9.9.2. Cláusulas que infringen normas ambientales.....	526
4. Aplicación particular del deber de información a estas operaciones.	478	9.9.3. Cláusulas contenidas en la resolución 9/2004 (Secretaría de Coordinación Técnica).....	528
5. ¿A quién se debe informar?.....	481	9.10. Enumeración de cláusulas abusivas en el Derecho Comparado	542
6. Consecuencias del incumplimiento de los requisitos mínimos previstos en el art. 36, LDC.....	481	9.10.1. Unión Europea.....	542
7. Adquisición de bienes o servicios que dependen de la previa obtención de un crédito.....	482	9.10.2. Brasil.....	546
8. Facultades regulatorias del BCRA.....	483	Ley 24.240: art. 38.....	548
9. Juez competente.....	483	1. Los contratos de adhesión.....	548
10. La ejecución de títulos de crédito contra consumidores.....	485	2. Deber de control por parte de las autoridades administrativas.....	550
11. Breve mención de la problemática del "sobreendeudamiento del consumidor".....	491	Ley 24.240: art. 39.....	553
Ley 24.240: art. 37.....	496	Ley 24.240: art. 40.....	555
1. Aproximación al concepto de cláusulas abusivas.....	497	1. La autonomía del régimen de reparación de daños del Derecho del Consumidor.....	555
2. ¿El precio puede ser cláusula abusiva?.....	501		
3. Los programas de "Precios Cuidados".....	504		

	Pág.
2. Ámbito de aplicación (daños originados en el riesgo o vicio de la cosa o de la prestación del servicio)	557
3. ¿El incumplimiento o la insolvencia del vendedor obliga al fabricante?.....	567
4. Daños a resarcir y ausencia de límites cuantitativos y temporales	571
5. Legitimados activos.....	574
6. Legitimados pasivos.....	574
7. El carácter ajeno del daño como causal de eximición de responsabilidad.....	580
8. La tutela preventiva.....	585
Ley 24.240: art. 40 bis	588
1. ¿Doble regulación del daño directo?.....	589
2. El daño directo: noción, alcance y reparos constitucionales.....	590
3. ¿Quién puede imponer la indemnización por daño directo?.....	595
4. El auditor en las relaciones de consumo.....	597
4.1. Generalidades.....	597
4.2. Requisitos que debe reunir el auditor.....	597
4.3. Características del cargo	598
4.4. Competencia del auditor en las relaciones de consumo	599
4.5. Otras facultades del auditor en las relaciones de consumo.....	600
4.6. Procedimiento ante el auditor en las relaciones de consumo.....	601
4.6.1. Agotamiento de la instancia conciliatoria previa	601
4.6.2. Innecesariedad de asistencia letrada obligatoria	601
4.6.3. Forma del reclamo.....	602
4.6.4. Recusación o excusación del auditor.....	603
4.6.5. Citación a audiencia.....	604
4.6.6. Características y desarrollo de la audiencia	604
4.6.7. Causas complejas que exceden un marco de conocimiento amplio.....	605
4.6.8. Dictado de la resolución definitiva del caso.....	606
4.6.9. Recursos contra la resolución del auditor en las relaciones de consumo	607
4.6.10. Derecho de forma supletorio.....	608
5. Carácter ejecutivo del acto administrativo que determina la existencia de daño directo	608
6. Deducibilidad del monto del daño directo en caso de que se obtengan indemnizaciones en sede judicial.....	609

	Pág.
Ley 24.240: art. 41.	609
1. Autoridades de aplicación de la LDC	610
2. Autoridades nacionales	611
3. Autoridades provinciales.....	611
4. Autoridades municipales.....	613
5. Autoridades específicas de contralor en ciertas actividades	614
6. La Defensoría del Pueblo.....	615
7. ¿Sobre qué normas ejerce su función la autoridad de aplicación de la LDC?	615
Ley 24.240: art. 42.	616
Ley 24.240: art. 43.	619
1. Facultades de la autoridad de aplicación de la LDC	620
2. Enumeración de las facultades	621
2.1. Proponer la reglamentación de la LDC	621
2.2. Fomentar el consumo sustentable con protección del medio ambiente	621
2.3. Mantenimiento de un registro nacional de asociaciones de consumidores	621
2.4. Recibir y dar curso a inquietudes y denuncias de consumidores	622
2.5. Realizar inspecciones y pericias.....	622
2.6. Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas..	622
2.7. Disponer la celebración de audiencias.....	623
3. Facultades de la autoridad de aplicación nacional que se pueden delegar a las autoridades locales.....	623
Ley 24.240: art. 44.	624
Ley 24.240: art. 45.	625
1. El nuevo texto del art. 45, LDC	627
2. Encuadre y límites de las actuaciones administrativas por infracciones a la LDC	629
3. El procedimiento administrativo ante la autoridad de aplicación de la LDC.....	629
3.1. Modalidades de inicio.....	629
3.2. Innecesariedad de patrocinio letrado.....	630
3.3. Supresión de la instancia de conciliación ante la autoridad de contralor	631
3.3.1. Características generales del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC)	632
3.3.1.1. Creación y ámbito territorial de actuación	632

	Pág.
3.3.1.2. Reclamos que se pueden plantear ante el CO- PREC.....	633
3.3.1.3. Carácter previo y obligatorio de la conciliación ...	635
3.3.1.4. ¿Quiénes son los conciliadores del COPREC?	635
3.3.1.5. Gratuidad del procedimiento conciliatorio a fa- vor del consumidor	637
3.3.1.6. Asistencia letrada no obligatoria.....	639
3.3.2. El procedimiento ante el COPREC.....	641
3.3.3. Financiamiento del COPREC	653
3.3.4. La conciliación "on-line"	654
3.3.5. Los acuerdos conciliatorios y la suspensión del procedi- miento administrativo	654
3.4. Desestimación de la denuncia	655
3.5. Carácter público del procedimiento.....	655
3.6. Labramiento de acta y acompañamiento de prueba documen- tal	656
3.7. Citación para efectuar descargo y ofrecer pruebas. Acreditación de personería	656
3.8. Procedimiento recursivo en caso de denegación de medidas de prueba	657
3.9. Producción de la prueba. Plazo. Prórroga	657
3.10. Ordenamiento de medidas preventivas	658
3.11. Dictado de la resolución definitiva	659
3.12. Aplicación analógica de la ley 19.549, del CPCCN y del CPPN ...	660
3.13. Obligación de la CABA y de las provincias de dictar sus propias normas procedimentales.....	660
3.14. Recursos a entablar contra la resolución definitiva de la autori- dad de aplicación	661
3.14.1. El recurso directo	661
3.14.2. Juez competente	661
3.14.3. Plazo y características del recurso. Consagración del principio <i>solve et repete</i>	663
Ley 24.240: art. 46.	665
Ley 24.240: art. 47.	666
1. Carácter formal de las infracciones	667
2. Las sanciones administrativas.....	668
2. Enumeración	670
2.1. Apercibimiento.....	670
2.2. Multa	670
2.3. Decomiso	671

	Pág.
2.4. Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afecta- do	672
2.5. Suspensión del infractor en los registros de proveedores del es- tado.....	673
2.6. Pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o créditos especiales.....	673
2.7. Publicación de la resolución condenatoria o de su síntesis	674
2.8. La contrapublicidad	676
2.9. Otras sanciones	676
2.10. ¿Pueden las jurisdicciones locales crear otras sanciones?	677
3. El Derecho Penal del Consumo.....	677
Ley 24.240: art. 48.	678
1. Denuncias maliciosas o "sin justa causa"	678
2. Sustanciación previa	680
3. Sanciones aplicables	680
Ley 24.240: art. 49.	681
1. Pautas de graduación de las sanciones	681
1.1. Daño causado al consumidor.....	682
1.2. Posición en el mercado del infractor	682
1.3. Cuantía del beneficio obtenido por el infractor.....	683
1.4. Grado de intencionalidad que exhiba la conducta del provee- dor sancionado	683
1.5. Gravedad de los riesgos o perjuicios sociales derivados de la in- fracción y su generalización	684
1.6. Reincidencia	684
1.7. Demás circunstancias relevantes del hecho	685
Ley 24.240: art. 50.	686
1. La reforma del art. 50, LDC.....	687
2. Ámbito de aplicación	688
2.1. Sanciones y acciones administrativas	688
2.2. Acciones judiciales.....	689
2.2.1. Interpretación del art. 50, LDC con anterioridad a la san- ción de la ley 26.994	689
2.2.2. Interpretación del art. 50, LDC con posterioridad a la sanción de la ley 26.994	693
3. Interrupción y suspensión de la prescripción	696
4. Plazos de prescripción en curso.....	698
5. El plazo de prescripción de las acciones del proveedor contra el con- sumidor	699

	Pág.
3.3.1.2. Reclamos que se pueden plantear ante el COPREC.....	633
3.3.1.3. Carácter previo y obligatorio de la conciliación ...	635
3.3.1.4. ¿Quiénes son los conciliadores del COPREC?	635
3.3.1.5. Gratuidad del procedimiento conciliatorio a favor del consumidor	637
3.3.1.6. Asistencia letrada no obligatoria.....	639
3.3.2. El procedimiento ante el COPREC.....	641
3.3.3. Financiamiento del COPREC	653
3.3.4. La conciliación "on-line"	654
3.3.5. Los acuerdos conciliatorios y la suspensión del procedimiento administrativo	654
3.4. Desestimación de la denuncia	655
3.5. Carácter público del procedimiento.....	655
3.6. Labramiento de acta y acompañamiento de prueba documental	656
3.7. Citación para efectuar descargo y ofrecer pruebas. Acreditación de personería	656
3.8. Procedimiento recursivo en caso de denegación de medidas de prueba	657
3.9. Producción de la prueba. Plazo. Prórroga	657
3.10. Ordenamiento de medidas preventivas	658
3.11. Dictado de la resolución definitiva	659
3.12. Aplicación analógica de la ley 19.549, del CPCCN y del CPPN ...	660
3.13. Obligación de la CABA y de las provincias de dictar sus propias normas procedimentales.....	660
3.14. Recursos a entablar contra la resolución definitiva de la autoridad de aplicación	661
3.14.1. El recurso directo	661
3.14.2. Juez competente	661
3.14.3. Plazo y características del recurso. Consagración del principio <i>solve et repete</i>	663
Ley 24.240: art. 46.	665
Ley 24.240: art. 47.	666
1. Carácter formal de las infracciones	667
2. Las sanciones administrativas.....	668
2. Enumeración	670
2.1. Apercibimiento.....	670
2.2. Multa	670
2.3. Decomiso	671

	Pág.
2.4. Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado	672
2.5. Suspensión del infractor en los registros de proveedores del estado.....	673
2.6. Pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o créditos especiales.....	673
2.7. Publicación de la resolución condenatoria o de su síntesis	674
2.8. La contrapublicidad	676
2.9. Otras sanciones	676
2.10. ¿Pueden las jurisdicciones locales crear otras sanciones?	677
3. El Derecho Penal del Consumo.....	677
Ley 24.240: art. 48.	678
1. Denuncias maliciosas o "sin justa causa"	678
2. Sustanciación previa	680
3. Sanciones aplicables	680
Ley 24.240: art. 49.	681
1. Pautas de graduación de las sanciones	681
1.1. Daño causado al consumidor.....	682
1.2. Posición en el mercado del infractor	682
1.3. Cuantía del beneficio obtenido por el infractor.....	683
1.4. Grado de intencionalidad que exhiba la conducta del proveedor sancionado.....	683
1.5. Gravedad de los riesgos o perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización	684
1.6. Reincidencia	684
1.7. Demás circunstancias relevantes del hecho	685
Ley 24.240: art. 50.	686
1. La reforma del art. 50, LDC.....	687
2. Ámbito de aplicación	688
2.1. Sanciones y acciones administrativas	688
2.2. Acciones judiciales.....	689
2.2.1. Interpretación del art. 50, LDC con anterioridad a la sanción de la ley 26.994	689
2.2.2. Interpretación del art. 50, LDC con posterioridad a la sanción de la ley 26.994	693
3. Interrupción y suspensión de la prescripción	696
4. Plazos de prescripción en curso.....	698
5. El plazo de prescripción de las acciones del proveedor contra el consumidor	699

	Pág.
Ley 24.240: art. 51.....	700
Ley 24.240: art. 52.....	701
1. Posibilidad de entablar acciones judiciales cuando se afecten o amenacen derechos del consumidor.....	702
2. Innecesariedad de efectuar el reclamo administrativo previo.....	702
3. Legitimación activa.....	703
3.1. El consumidor o usuario.....	704
3.2. Las asociaciones de consumidores y usuarios.....	705
3.3. Las autoridades de aplicación (nacional o locales).....	705
3.4. El Defensor del Pueblo.....	706
3.5. El Ministerio Público Fiscal.....	707
Ley 24.240: art. 52 bis.....	709
1. Generalidades.....	710
2. La denominación de la figura.....	714
3. La naturaleza sancionatoria de los daños punitivos.....	717
4. Origen legal necesario.....	719
5. Finalidades: disuasión (principal) y castigo (accesoria).....	721
6. Requisitos de admisibilidad.....	725
7. Pautas de graduación.....	729
8. Carácter excepcional.....	734
9. Carácter accesorio.....	735
10. Necesidad de instancia de parte.....	738
11. Destino de la multa civil.....	740
12. ¿Los daños punitivos deben respetar alguna proporción? Conveniencia o no de “topes”.....	744
13. ¿Puede la condena por daños punitivos consistir en algo diferente al dinero?.....	750
14. ¿Responsabilidad solidaria por daños punitivos?.....	752
15. La extensión de responsabilidad por daños punitivos.....	752
16. Momento para pedir la aplicación de la sanción.....	756
17. Aplicación de varias multas civiles por el mismo hecho.....	757
18. No limitación de la figura a supuestos de “ilícitos lucrativos”.....	757
19. El debate sobre la asegurabilidad de los daños punitivos.....	760
20. ¿Inconstitucionalidad de los daños punitivos?.....	764
21. ¿Se pueden pedir daños punitivos mediante acciones colectivas?.....	765

	Pág.
22. La utilización de fórmulas aritméticas para cuantificar la multa civil.....	766
23. Panorama de la aplicación jurisprudencial de los daños punitivos en Argentina.....	767
23.1. Planteo preliminar.....	767
23.2. Monto global de condenas hasta el momento.....	767
23.3. Algunos datos prácticos de interés.....	774
23.4. Conductas castigadas con daños punitivos a nivel jurisprudencial.....	781
23.5. ¿Por qué se han aplicado tan poco los daños punitivos en Argentina hasta el momento? Posible solución a esta situación.....	787
Ley 24.240: art. 53.....	795
1. Soluciones procesales en materia de consumo.....	796
2. Fuero competente.....	797
3. La Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo.....	798
3.1. Conformación.....	799
3.2. Competencia.....	801
3.3. El proceso ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo.....	804
3.3.1. Legitimación activa.....	804
3.3.2. Principios procesales que rigen en las causas a tramitarse en este fuero.....	805
3.3.3. Características generales del proceso ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo.....	806
4. Proceso de conocimiento más abreviado que rija en la jurisdicción..	811
5. Acreditación del carácter de representante de consumidores.....	813
6. Deberes del proveedor en materia probatoria.....	814
7. El beneficio de justicia gratuita y su alcance.....	816
Ley 24.240: art. 54.....	825
1. Las acciones colectivas.....	826
2. La regulación de algunos aspectos de los procesos colectivos en la LDC.....	841
2.1. Acuerdos conciliatorios o transaccionales colectivos. Trámite y requisitos.....	842
2.2. Impugnación de acuerdos transaccionales ya homologados cuya ejecución produce perjuicios a los consumidores representados.....	845
2.3. Efectos. Carácter expansivo de la cosa juzgada. Excepción.....	848
2.4. Publicidad de las acciones colectivas.....	850

	Pág.
2.5. El Registro de Acciones Colectivas. La acordada 32/2014 de la CSJN.....	852
2.6. Ejecución de la sentencia y posible insolvencia del proveedor..	854
2.7. ¿Necesidad de mediación previa?.....	855
2.8. Diligencias preliminares.....	856
2.9. Intervención de <i>amicus curiae</i> en procesos colectivos	856
2.10.El tipo de trámite para los procesos colectivos de consumo	857
2.11. ¿Se puede reclamar daño moral colectivo en las acciones colectivas?	857
Ley 24.240: art. 54 bis.....	858
Ley 24.240: art. 55.	860
1. Las asociaciones de defensa de los derechos de consumidores y usuarios.....	860
2. Necesidad de que sean reconocidas por la autoridad de aplicación..	861
3. Consejo asesor para evaluar el “comportamiento ético” de las asociaciones de consumidores	862
4. Concesión del beneficio de justicia gratuita	863
5. ¿Quiénes pueden ser miembros de las asociaciones de consumidores?.....	863
Ley 24.240: art. 56.	864
1. Autorización para funcionar	865
2. Finalidades de las asociaciones de consumidores y usuarios.....	865
3. Normas que deben respetar las asociaciones de consumidores para funcionar.....	866
4. Uniones o federaciones de asociaciones de consumidores	867
Ley 24.240: art. 57.	868
1. Deberes de abstención y otros adicionales a cargo de las asociaciones.....	868
2. La baja de la personería jurídica. Su suspensión. Suspensión de contribuciones.....	870
Ley 24.240: art. 58.	871
Ley 24.240: art. 59.	872
1. El arbitraje como mecanismo de solución de conflictos de consumo	872
2. El Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo	875
3. Organización y composición de los Tribunales Arbitrales de Consumo	876
4. Oferta Pública de Adhesión al Sistema.....	877

	Pág.
5. Cuestiones arbitrables	879
6. Procedimiento arbitral.....	880
7. Arbitraje de amigables componedores.....	881
8. Arbitraje de derecho.....	883
9. Procedimiento especial ante Tribunal Arbitral compuesto por un solo árbitro.....	884
10. Los recursos	885
11. Ley procesal que rige el procedimiento arbitral	885
12. Las cláusulas compromisorias y su validez.....	885
13. El arbitraje “virtual”	886
Ley 24.240: art. 60.	887
1. La educación al consumidor	887
2. Inclusión de esos contenidos en los distintos niveles de enseñanza..	888
3. Sujetos obligados.....	888
4. La obligación de fomento estatal de la formación de asociaciones de consumidores y usuarios.....	888
5. Conmemoración del “día del consumidor”	889
Ley 24.240: art. 61.	890
Ley 24.240: art. 62.	891
Ley 24.240: art. 63.	892
1. Aplicación supletoria de la LDC al contrato de transporte aéreo	893
2. ¿Es inconstitucional el tratamiento diferenciado previsto por el art. 63, LDC?	901
Ley 24.240: art. 64.	901
Ley 24.240: art. 65.	902
Ley 24.240: art. 66.	904
Bibliografía.....	905
Jurisprudencia	928