



LUIS R. CARRANZA TORRES
JORGE OSCAR ROSSI

DERECHO DEL CONSUMIDOR

DERECHOS Y ACCIONES DE RESGUARDO
DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Biblioteca de la Corte Suprema	
Nº de Orden	121.504
Ubicación	C5581

Alveroni
Ediciones

ÍNDICE ✓

Palabras preliminares	7
-----------------------------	---

Capítulo I

Relaciones y contratos de consumo ✓

A. Relación de consumo	11
B. ¿Derecho del consumo o derecho del consumidor?	16
C. El orden público económico en la materia	17
D. Contrato de consumo	19
E. Regulación jurídica: normativa constitucional, ley 24.240, Código Civil y de Comercio	24
F. Integración de la LDC con el resto de nuestro sistema jurídico ...	25
G. Noción de proveedor y de usuario o consumidor. Personas “equiparadas” al consumidor	26
G.1. Concepto de consumidor	26
G.2. Concepto de proveedor	29
G.3. Personas “equiparadas” a los consumidores	30
H. La materia del contrato de consumo	32
I. Prestación de servicios. Exclusiones expresas	36
J. Nuestra opinión respecto del nuevo ámbito de aplicación de la LDC	37
K. El fenómeno del consumismo y su necesidad de protección	38

Capítulo II

Del señorío de la voluntad

De la equivalencia de las prestaciones ✓

A. El modelo de negociación perfecta	41
B. La equivalencia de las prestaciones entra en escena: la lesión subjetiva-objetiva	44

C. Las obligaciones desnaturalizadas y la protección al consumidor	46
D. El equilibrio prestacional como nueva fuente de la obligatoriedad de los contratos	49
E. Los acontecimientos extraordinarios e imprevistos sobrevinientes a la celebración del contrato	50
F. La sociedad mercatizada	50
G. Las condiciones generales de contratación y el equilibrio prestacional	52
H. Los contratos celebrados por adhesión y el equilibrio prestacional	54

Capítulo III

Las modernas modalidades de contratación entre proveedores y consumidores

A. Incidencia de la nueva forma de vida global en las relaciones jurídicas	57
B. La publicidad inductiva	58
Casuística ejemplificativa	62
Caso I: compraventa inmobiliaria	62
Caso II: prestación de servicios de profesionales universitarios	65
C. Formación del consentimiento: la oferta y la aceptación en la LDC	68
C.1. La oferta en la LDC	68
C.2. Casuística ejemplificativa	70
Aunque no haya daño, igual hay infracción	70
C.3. Revocación de la oferta	72
C.4. Incumplimiento de la oferta	72
C.5. La aceptación: sus requisitos	73
D. Una derivación del deber de información: el contenido del llamado "documento de venta"	73
D.1. Documento de venta	73
D.2. El documento de venta en la compraventa de inmuebles	76
D.3. El documento de venta en los contratos "gratuitos"	77
D.4. El "documento de venta" en los contratos de consumo que no son compraventas	77
E. Venta domiciliaria, por correspondencia y otras. Normativa legal	78
F. Revocación de la aceptación	81
G. Prohibición de propuestas al consumidor que generen débito automático	81
H. Incumplimiento obligacional por parte del proveedor	82

Capítulo IV

Cláusulas abusivas y prácticas abusivas Análisis de los ejemplos más comunes

A. Regulación legal y categorías más comunes	87
A.1. Cláusulas que desnaturalicen las obligaciones	88
A.2. Cláusulas que importen renunciaciones o restricciones de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte	91
A.3. Caso de la prórroga de jurisdicción	92
A.4. Caso de las cláusulas de "elección de proceso": el caso de los mutuos	93
A.5. Los otros supuestos contemplados en el art. 37 de la LDC	97
Pautas doctrinarias y jurisprudenciales	98
Obligaciones de la autoridad de aplicación	98
B. Ejemplos de cláusulas abusivas	99
C. Prácticas abusivas	101
C.1. El nuevo art. 8° bis y las prácticas abusivas	107
Principio general	107
Igualdad de trato sin importar la nacionalidad	109
C.2. Prácticas abusivas "por omisión de deberes"	110
D. El resarcimiento de daños ocasionados por cláusulas o prácticas abusivas	112
D.1. La publicidad obliga	112

Capítulo V

El derecho-deber de información

A. Concepto de información	119
B. Su vínculo con las relaciones de consumo	121
C. Otra normativa aplicable	123
D. Obligación de informar y derecho a informarse	124
E. Caracteres que debe reunir la información	126

Capítulo VI

Deber de un trato digno y equitativo

A. Concepto de trato digno y equitativo	127
B. Su relación con la buena fe	131
C. Su materialización respecto de consumidores y usuarios	132
D. Consecuencias de su incumplimiento	135

Capítulo VII El deber de garantía ✓

A. Alcance del concepto	137
B. Garantía obligatoria por vicios, aunque sean ostensibles	138
C. Gastos del traslado de la cosa para su reparación	139
D. Servicio técnico y suministro de partes y repuestos	140
E. Responsabilidad solidaria	140
F. Requisitos para la confección de los certificados de garantía	141
G. Obligación del garante o responsable de entregar la debida constancia de reparación	142
H. Validez de cobertura en caso de prolongación del plazo de garantía	142
I. Opciones del consumidor en caso de una reparación no satisfactoria	143
I.1. Casuística ejemplificativa	144
J. Vicios redhibitorios	154

Capítulo VIII La garantía en los contratos de consumo referidos a prestación de servicios ✓

A. Modalidades de prestación de servicios	157
B. Materiales a utilizar en la reparación	158
C. Presupuesto	158
D. Supuestos no incluidos en el presupuesto	159
E. Deficiencias en la prestación del servicio	160
F. Garantía	162

Capítulo IX La obligación tácita de seguridad en la LDC ✓

A. Concepto y naturaleza	163
B. Alcance	165
C. La obligación tácita de seguridad y el derecho del consumidor ..	167
D. Aplicación jurisprudencial del Estatuto del Consumidor en la materia	168
E. La opinión de la jurisprudencia reciente	171
a. Contratos de "espectáculo público"	171
El caso del local bailable I	171
El caso del local bailable II	174

El caso de la escalera del cine	177
El caso A.F.A.	179
Responsabilidad del Club Atlético Lanús	181
Responsabilidad de la Asociación del Fútbol Argentino	185
b. Contratos a favor de terceros	189
El caso del seguro de vida	189
c. Autopistas, rutas y caminos concesionados	191
El caso "Bianchi"	191

Capítulo X La LDC y el usuario de servicios públicos ✓

A. Entes de control	199
B. Concepto de servicio público y disposiciones de la LDC	200
C. Deber de información y trato digno	202
D. Reciprocidad de trato	204
E. Registro de reclamos	205
F. Información sobre seguridad	207
G. Verificación y régimen de facturación	208
H. Interrupción del servicio	209
I. Constancias	211
J. Facturación de consumo excesivo	211

Capítulo XI La Ley de Defensa del Consumidor, las "operaciones de venta de crédito" y los contratos bancarios ✓

A. Introducción	217
B. Una aplicación específica de la teoría de la conexidad contractual ..	220
C. Autoridad de aplicación	221
D. Los "otros" contratos bancarios	224
Caso I	
Cuenta corriente bancaria, impugnación de resumen y derecho a la información	225
Caso II	
Ser la parte fuerte también tiene sus desventajas	227
Caso III	
El contrato de caja de seguridad	239

Capítulo XII
Daños al consumidor
Responsabilidad solidaria objetiva ✓

A. Supuestos comprendidos	243
B. Legitimación activa y pasiva	243
C. Factor de atribución y causales de exoneración	245
D. Plazo de prescripción para esta acción	245
E. Contratos conexados de colaboración empresarial	246
F. La responsabilidad civil de los distintos integrantes de la cadena de comercialización	253
F.1. Responsabilidad de fabricantes por productos elaborados ...	253
F.2. Responsabilidad del que pone su marca en la cosa o servicio dañoso	256
G. Elementos caracterizantes de los contratos de franquicia y concesión comercial y su relación con la posible responsabilidad civil del concedente	257
G.1. Responsabilidad del franquiciante	257
Clases	258
Obligaciones del franquiciante	259
Derechos del franquiciante	259
Obligaciones del franquiciado	259
G.2. Responsabilidad del franquiciante por actos del franquiciado	260
G.3. Casuística	261
El caso del vello facial	261
G.4. Responsabilidad del concedente	266
Obligaciones del concesionario	267
Obligaciones del concedente	267
G.5. Un caso polémico de conexidad contractual: la responsabilidad del concedente por el incumplimiento del concesionario automotriz	268
Un tema en pleno debate	272
Síntesis de las distintas posturas sobre responsabilidad del concedente por el incumplimiento del concesionario automotriz	279
Nuestra opinión	279

Capítulo XIII
El procedimiento administrativo en la LDC ✓

A. Autoridad de aplicación de la LDC	283
B. Facultades y atribuciones de la autoridad de aplicación	285
C. Uso de la fuerza pública	287
D. Actuaciones administrativas. Comparación de procedimientos administrativos de Defensa del Consumidor: ámbitos nacional, Ciudad Autónoma y Provincia de Buenos Aires	288
Concordancias	292
E. Instancia conciliatoria previa a la etapa sumarial	293
Concordancias	293
Efecto <i>erga omnes</i> de algunos acuerdos conciliatorios en sede administrativa: una particularidad de la ley 13.133	295
F. Etapa sumarial. Valor probatorio de las actas. Otras medidas. Medidas de prueba	296
Concordancias	296
Concordancias	298
Otras medidas	298
Concordancias	299
Concordancias	300
G. Incumplimiento de acuerdos conciliatorios	303
Concordancias	304
H. Sanciones administrativas. Criterio para la aplicación y graduación de las sanciones	305
Concordancias	310
I. Resarcimiento en vía administrativa por "daño directo"	312
J. Denuncias maliciosas del consumidor	319
Concordancias	320

Capítulo XIV
Acciones judiciales y arbitraje ✓

A. Acciones judiciales singulares	321
B. Tipo de proceso y disposiciones sobre carga probatoria	326
C. Representación judicial en procesos de consumo	328
D. Legitimación para accionar de las asociaciones de consumidores .	329
E. Efectos de la sentencia en la Ley de Defensa del Consumidor	330
F. Tasa de justicia y costas	332

G. Una norma para comparar: el Código de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Provincia de Buenos Aires	335
H. Procedimiento arbitral. Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo. Principales características del sistema nacional de arbitraje de consumo (SNAC). Requisitos para ser designado árbitro	336
I. Sustanciación de reclamos ante las asociaciones de consumidores ..	340
J. Las leyes 22.802 de Lealtad Comercial y 25.156 de Defensa de la Competencia. Su relación con los contratos de consumo. Su aplicación por la jurisprudencia	342
K. Multa civil o daño punitivo	351
K.1. Introducción	351
K.2. ¿Daño punitivo o multa civil?	355
K.3. Quid de la naturaleza jurídica de esta "multa civil"	357
K.4. Nuestra opinión sobre el art. 52 bis	359

Capítulo XV

Acciones en defensa de derechos de incidencia colectiva que afecten a consumidores ✓

A. Introducción	363
B. El derecho del consumidor y los derechos de incidencia colectiva (la situación previa a la reforma de la LDC: dos enfoques doctrinarios y jurisprudenciales sobre la cuestión)	364
B.1. Una cuestión de terminología	369
B.2. El caso Edesur y la legitimación del Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires	369
B.3. El caso "Colegio de Fonoaudiólogos"	371
B.4. La Corte Suprema en el caso "Aguera"	373
C. Acciones de incidencia colectiva en la LDC	376

Capítulo XV

El Defensor del Pueblo y las acciones colectivas en defensa de los usuarios y consumidores ✓

A. Introducción	383
B. Alcance de la sentencia en un amparo colectivo en el que interviene el Defensor del Pueblo	386
C. Casos en los que el Defensor del Pueblo se encuentra legitimado para iniciar la acción de amparo regulada por el art. 43 de la CN ..	387

C.1. Servicios públicos privatizados	388
C.2. Administraciones públicas provinciales y municipales	389
C.3. Actos u omisiones de particulares	390

Capítulo XVI

Otras acciones judiciales colectivas

Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (CPDC, Provincia de Buenos Aires) ✓

A. Introducción	397
B. Efectos <i>erga omnes</i> de las sentencias y acuerdos conciliatorios y legitimación activa en el Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios	399
Bibliografía	403 ✓