



# CONTRATO DE CONSUMO

TEORÍA GENERAL  
CONTRATO Y RELACIÓN DE CONSUMO  
ELEMENTOS ESENCIALES  
INTERPRETACIÓN Y CLÁUSULAS ABUSIVAS  
RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

DIEGO H. ZENTNER

Biblioteca de la Corte Suprema,	
Nº de Orden	124487
Producción de CARLOS A. GHERSI	CS813

LA LEY



# INDICE

	Pág.
Prólogo .....	VII

## INTRODUCCIÓN

I. Planteo inicial.....	1
II. Metodología de la obra .....	5

## CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1. El Derecho del Consumidor: antecedentes, nacimiento y expansión .....	9
1.2. El Derecho del Consumidor en Argentina.....	15
1.3. Los intereses colectivos: el Derecho del Consumidor como visión superadora .....	18
1.4. El mandato constitucional de protección del consumidor .....	22
1.5. La protección de consumidor es un principio general del Derecho .....	23
1.6. El Derecho del Consumidor y la teoría del contrato.....	25
1.7. Aproximación tipológica. Contratos negociados y predispuestos. Contratos tradicionales, de empresa y de consumo.....	26

## CAPÍTULO II EVOLUCIÓN DE LA TEORÍA CONTRACTUAL: DEL CONTRATO TRADICIONAL AL CONTRATO DE CONSUMO

2.1. El contrato en su concepción tradicional. Autonomía de la voluntad y fuerza vinculante .....	31
2.2. El cambio de paradigma .....	33
2.3. Intervención estatal en el mercado contractual.....	35
2.4. Revisión del contrato.....	37

2.5. Función social del contrato .....	Pág. 39
2.6. El nuevo paradigma: el contrato de consumo .....	40

### CAPÍTULO III

#### REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONSUMO

3.1. El estatuto del consumidor .....	43
3.2. La Ley de Defensa del Consumidor .....	44
3.3. Integración normativa del estatuto del consumidor .....	46
3.4. Principios fundamentales de los contratos de consumo .....	49
3.4.1. Principio "favor debilis" .....	50
3.4.2. Principio protectorio .....	52
3.4.3. Principio de equidad .....	54
3.4.4. Principio de confianza .....	55
3.4.5. Principio de transparencia .....	57
3.4.6. Principio de seguridad .....	59

### CAPÍTULO IV

#### CARACTERIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONSUMO

4.1. Contrato por adhesión, cláusulas predispuestas y condiciones generales de contratación .....	61
4.2. El contrato de consumo como contrato por adhesión .....	65
4.3. El contrato de consumo y el fenómeno de la conexión contractual .....	66
4.4. Relación de consumo y contrato de consumo: delimitación conceptual .....	67
4.5. Ambito subjetivo de aplicación: sujetos activos y pasivos .....	70
4.5.1. La noción de consumidor y sus diversas categorías .....	70
4.5.2. Exclusiones. Caso del consumidor empresario .....	74
4.5.3. La noción de proveedor .....	78
4.6. Ambito objetivo de aplicación: operaciones comprendidas .....	80
4.7. Caracteres jurídicos del contrato de consumo .....	83
4.8. Contenido del contrato de consumo .....	85
4.9. Aplicaciones del tipo contractual de consumo .....	87

### CAPÍTULO V

#### CONSENTIMIENTO EN EL CONTRATO DE CONSUMO

5.1. Formación del contrato de consumo .....	93
5.2. Consentimiento y asentimiento .....	95
5.3. Deberes de conducta emplazados en la etapa formativa .....	97
5.3.1. Deber de información .....	97
5.3.2. Deber de trato equitativo y digno .....	100
5.4. Régimen especial de la oferta y de la aceptación .....	102
5.4.1. Eficacia de la oferta al público .....	102
5.4.2. Revocabilidad de la aceptación .....	106
5.5. Efectos jurídicos de la publicidad .....	110
5.6. Otras prácticas comerciales en el período de formación .....	117
5.6.1. Propuesta fuera del establecimiento del proveedor .....	118
5.6.2. Imposición de prestaciones mediante cargos automáticos .....	121
5.6.3. Promociones con premios o sorteos .....	123

### CAPÍTULO VI

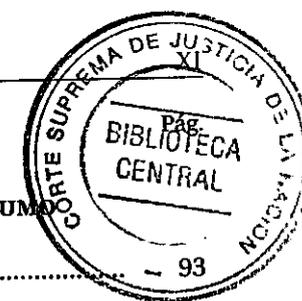
#### OBJETO DEL CONTRATO DE CONSUMO

6.1. Operaciones jurídicas comprendidas .....	125
6.2. Provisión de bienes .....	127
6.3. Prestación de servicios .....	130
6.4. Casos particulares .....	134
6.4.1. Servicios públicos domiciliarios .....	134
6.4.2. Operaciones de crédito al consumo .....	140

### CAPÍTULO VII

#### CAUSA DEL CONTRATO DE CONSUMO

7.1. Fines típicos del contrato de consumo .....	147
7.2. Frustración del fin del contrato de consumo .....	150
7.3. Conexidad contractual y causa sistemática del contrato de consumo .....	153



	Pág.
<b>CAPÍTULO VIII</b>	
<b>FORMA Y PRUEBA DEL CONTRATO DE CONSUMO</b> ✓	
8.1. El neoformalismo en el Derecho del Consumidor .....	161
8.2. Reauidos formales impuestos por la LDC .....	163
8.2.1. Forma escrita .....	164
8.2.2. Contenidos mínimos imperativos .....	166
8.2.3. Pluralidad de ejemplares .....	167
8.2.4. Requisitos de claridad y precisión .....	168
8.2.5. Exigencia de idioma nacional .....	169
8.3. Formalidades especiales para ciertos contratos de consumo .....	169
8.4. Aspectos probatorios del contrato de consumo .....	171
<b>CAPÍTULO IX</b>	
<b>INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO DE CONSUMO</b> ✓	
9.1. Interpretación, control de incorporación, control de contenido e integración .....	177
9.2. Reglas interpretativas de los contratos predispuestos .....	179
9.2.1. Interpretación "contra proferentem" .....	180
9.2.2. Regla de la prevalencia .....	182
9.2.3. Pautas adicionales .....	183
9.3. Principio de interpretación favorable al consumidor .....	184
<b>CAPÍTULO X</b>	
<b>REVISIÓN DEL CONTRATO DE CONSUMO: LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS</b> ✓	
10.1. Revisión del contenido clausular .....	189
10.2. Cláusulas abusivas (en general) .....	191
10.2.1. Antecedentes .....	191
10.2.2. Caracterización y delimitación .....	192
10.2.3. Técnicas regulatorias. Método adoptado por la LDC .....	195
10.2.4. Efectos: nulidad parcial e integración .....	198
10.3. Cláusulas abusivas (en particular) .....	200
10.4. Mecanismos de control de las cláusulas contractuales .....	208



	Pág.
<b>CAPÍTULO XI</b>	
<b>RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO</b> ✓	
11.1. Esquema general de la responsabilidad en la LDC .....	211
11.2. Incumplimiento contractual del proveedor .....	214
11.3. Responsabilidad por daños derivados de productos y servicios ..	216
11.3.1. El deber de seguridad en las relaciones de consumo .....	216
11.3.2. La responsabilidad por productos .....	220
11.3.3. Panorama de la cuestión en el Derecho Argentino .....	222
11.3.4. Ambito de aplicación .....	225
11.3.5. Legitimación activa .....	229
11.3.6. Legitimación pasiva .....	229
11.3.7. Factor de atribución y eximentes .....	232
11.3.8. Los riesgos de desarrollo .....	235
11.4. Daño punitivo .....	239
11.5. Liquidación de daños en sede administrativa ("daño directo") ..	245
11.6. Garantías legales sobre bienes y servicios .....	248
11.6.1. Garantía sobre bienes .....	249
11.6.2. Garantía por vicios redhibitorios .....	253
11.6.3. Garantía sobre servicios .....	254
<b>APÉNDICE NORMATIVO</b>	
✓ Ley de Defensa del Consumidor (Nº 24.240) .....	259
✓ Defensa del Consumidor - Decreto 1798/94 .....	287
✓ Defensa del Consumidor - Resolución 906/98 .....	295
✓ Defensa del Consumidor - Resolución 53/2003 .....	299
✓ Defensa del Consumidor - Resolución 9/2004 .....	303

#### BIBLIOGRAFÍA

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