

FRANCISCO JUNYENT BAS
CARLOS A. MOLINA SANDOVAL
MARÍA CONSTANZA GARZINO
JUAN SEBASTIÁN HEREDIA QUERRO

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

COMENTADA, ANOTADA
Y CONCORDADA



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
I. Generalidades	1
I.1. El nacimiento de la sociedad global y la figura del consumidor ...	1
I.2. El nuevo Proyecto de Código Civil y Comercial	2
II. El estatuto del consumidor	3
II.1. Nociones preliminares.....	3
II.2. La articulación del sistema consumeril	4
III. La regulación consumeril	5
III.1. Un proceso constitucionalizado.....	5
III.2. Un cambio paradigmático	6
III.2.a) La significación y profundidad del nuevo modelo jurídico	6
III.2.b) La sociedad de consumo y el imperativo de la solidaridad negocial.....	7
IV. Un nuevo esquema.....	8
IV.1. La tutela del consumidor	8
IV.2. Las partes en la relación de consumo.....	9
V. Los principios jurídicos del plexo consumeril	11
V.1. Un presupuesto necesario	11
V.2. El principio <i>in dubio pro consumidor</i>	12
V.3. El deber de información.....	13
V.4. La obligación de seguridad	15
V.4.a) La tutela de la persona y de sus bienes.....	15

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TÍTULO I

NORMAS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES ... 19

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES 19 |

Artículo 1 - Objeto. Consumidor. Equiparación 19 |

I. Una directriz axil: la relación de consumo 20 |

VIII. El esquema legal en la Ley de Defensa del Consumidor.....	75
VIII.1. La normativa vigente	75
VIII.2. En torno a un intento de conceptualización.....	76
VIII.3. Características que debe cumplir la información	78
VIII.4. La recepción jurisprudencial.....	80
IX. Las diversas etapas de la información.....	82
IX.1. La directriz central que alcanza todos los tramos de la relación de consumo	82
IX.2. La recepción del deber de información en diversos supuestos del plexo consumeril.....	83
X. Diferencias entre el deber de información y la publicidad en la legislación argentina	85
X.1. Por el contenido y la finalidad.....	86
X.2. Por la objetividad.....	86
X.3. Por su diferente naturaleza jurídica.....	87
X.4. Por sus destinatarios	87
X.5. Por el ámbito de protección	87
XI. La reforma de la ley 26.361	87
Artículo 5 - Protección al consumidor.....	88
I. La obligación de seguridad.....	88
II. El contenido de la obligación de seguridad.....	88
III. La doble finalidad de los arts. 5 y 6.....	90
IV. La notas de la obligación de seguridad.....	92
Artículo 6 - Cosas y servicios riesgosos.	93
I. Cosas y servicios riesgosos	93
CAPÍTULO III	
CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA.....	95
Artículo 7 - Oferta.	95
I. La oferta en el derecho civil y comercial	95
II. La oferta en la Ley de Defensa del Consumidor	96
III. Las vicisitudes de la oferta al público	97
Artículo 8 - Efectos de la publicidad	98
I. La publicidad	98
I.1. La regulación en la LDC.....	98
I.2. El Proyecto de Código Civil y Comercial	100
II. Los efectos de la publicidad	101
II.1. La integración del contrato	101
II.2. La publicidad engañosa.....	102
III. Publicidad de contratos a distancia	104

Artículo 8 bis - Trato digno. Prácticas abusivas.	105
I. Trato digno al consumidor	105
I.1. Una directriz axial del sistema	105
I.2. La legislación patria	106
I.3. Complementación del sistema general	108
I.4. Precisiones	108
I.5. El registro de reclamos en las empresas prestadoras de servicios.....	110
I.6. Reclamos extrajudiciales	110
I.6.a) Sentido y fundamento del precepto.....	110
I.6.b) Alcances.....	111
I.6.c) Efectos.....	112
I.6.d) Actuación en nombre del proveedor	113
I.7. La regulación en el Proyecto de Código Civil y Comercial...	114
Artículo 9 - Cosas deficientes usadas o reconstituidas	115
I. Una norma específica	115
I.1. Las cosas deficientes usadas o reconstituidas	115
Artículo 10 - Contenido del documento de venta	116
I. El contenido del documento de venta: ámbito de aplicación	117
II. Información mínima	118
Artículo 10 bis - Incumplimiento de la obligación	119
I. Consideraciones generales	119
II. Las alternativas del consumidor	120
III. La acumulación de la acción de daños	121
Artículo 10 ter - Modos de rescisión	121
I. La igualdad de trato en los modos de resolución contractual	121
II. Formas de rescisión del contrato	123
II.1. Alcances	123
II.2. Servicios incluidos	123
II.3. Formas de contratación.....	124
II.4. Extinción contractual	124
II.5. Prueba de la rescisión	125
II.6. Envío de la constancia	125
II.7. Inclusión en las facturas.....	126
CAPÍTULO IV	
COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES	129
Artículo 11 - Garantías.	129
I. Introducción	129

II. Garantía legal. Antecedentes	130
III. Concepto. Aplicabilidad a los servicios	132
IV. Diferencias con la garantía por vicios redhibitorios.....	133
V. Concepto de vicio o defecto. Clases de defectos.....	137
V.1. Defectos de información.....	138
V.2. Defectos de diseño y defectos de fabricación	140
V.3. Defectos de conservación	141
VI. Defectos ocultos u ostensibles.....	142
VII. Garantía legal y uso anormal.....	143
VIII. Prueba del vicio o defecto.....	144
IX. Garantía legal y su aplicación a los inmuebles.....	145
X. Transporte de la cosa para efectivizar la garantía.....	146
XI. Los productos defectuosos en el derecho norteamericano	147
Artículo 12 - Servicio técnico.....	148
I. Servicio técnico y provisión de repuestos y partes. Plazo. Carácter de la obligación	148
Artículo 13 - Responsabilidad solidaria	151
I. Alcance subjetivo de la garantía legal.....	151
II. Solidaridad vs. Concurrencia. Quid de las obligaciones conexas en el Régimen de Defensa del Consumidor	151
Artículo 14 - Certificado de garantía.....	154
I. Introducción. Antecedentes.....	154
II. ¿Cuándo debe otorgarse el certificado de garantía?	155
III. Contenido del certificado de garantía	159
III.1. La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor	159
III.2. La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización	160
III.3. Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento	160
III.4. Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión	161
III.5. Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva.....	162
IV. ¿Quién debe entregar el certificado de garantía?.....	163
V. Titular de la garantía.....	164
VI. Obligado a la garantía. Notificación. Sanción	165
Artículo 15 - Constancia de reparación.....	166

Artículo 16 - Prolongación del plazo de garantía	166
I. Constancia de reparación y la prolongación del plazo de garantía. ¿Son exigibles en casos de garantía convencional?	166
II. Prolongación del plazo de garantía: quid del <i>dies a quo</i>	169
Artículo 17 - Reparación no satisfactoria	171
I. Reparación no satisfactoria	171
II. Sustitución de la cosa. Jerarquía normativa	172
III. Resolución del contrato	175
IV. Reducción del precio.....	179
V. Daños y perjuicios	180
Artículo 18 - Vicios redhibitorios	183
I. Vicios redhibitorios: Superando la regulación del Código Civil....	183
II. Conocimiento del vicio por parte del proveedor: art. 2176 del Código Civil.....	187
III. Conocimiento del vicio por parte del consumidor: art. 2170 del Código Civil.....	187
IV. Prescripción y vicios redhibitorios. Orden público	188
V. Vicios redhibitorios y operaciones de compraventa inmobiliaria	190
VI. Aplicabilidad de la garantía legal del art. 11 a operaciones inmobiliarias.....	198
CAPÍTULO V	
DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	203
Artículo 19 - Modalidades de prestación de servicios	203
I. Introducción. Servicios incluidos y excluidos. La oferta de servicios.....	203
II. Prestación de servicios cumpliendo términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias.	
Integración normativa	209
II.1. Términos y plazos convenidos, publicitados u ofrecidos...	209
II.2. Condiciones para la prestación de servicios.....	209
II.3. Integración normativa: art. 3, LDC: seguros, tarjetas de crédito y leasing.....	210
II.4. Modalidades y demás circunstancias.....	216
Artículo 20 - Materiales a utilizar en la reparación	217
Artículo 21 - Presupuesto	217

Artículo 22 - Supuestos no incluidos en el presupuesto.....	218
I. Servicios cuyo cumplimiento implica la utilización de materiales o productos	218
II. La obligación de extender un presupuesto por escrito. Efectos del presupuesto. Falta de entrega. Contenido mínimo	220
II.1. Identificación del proveedor	221
II.2. Descripción del trabajo a realizar	222
II.3. Descripción de los materiales a emplear	222
II.4. Los precios de los materiales a emplear y de la mano de obra	222
II.5. El tiempo en que se realizará el trabajo	223
II.6. Si otorga o no garantía y, en su caso, el alcance y la duración de esta	223
II.7. El plazo para la aceptación del presupuesto	224
II.8. Los números de inscripción en la DGI y en el Sistema Previsional.....	225
III. Supuestos no incluidos en el presupuesto	225
III.1. Aplicación del art. 22 de la LDC a toda clase de servicios....	225
III.2. Fundamentación del art. 22 de la LDC	226
Artículo 23 - Deficiencias en la prestación del servicio	227
Artículo 24 - Garantía	228
I. Prestación deficiente de servicios: la garantía del art. 23 de la LDC. Pacto de liberación vs. obligatoriedad de la garantía	228
II. El plazo de vigencia de la garantía del art. 23 de la LDC.....	230
III. Contenido del certificado de garantía del art. 24 de la LDC	231
CAPÍTULO VI	
USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	233
Artículo 25 - Constancia escrita. Información al usuario	233
I. Usuarios de servicios públicos domiciliarios	233
II. Grandes usuarios de servicios públicos domiciliarios. Comerciantes.....	235
III. Constancia escrita. Carteles.....	239
IV. Competencia administrativa de las oficinas de tutela del consumidor.....	241
Artículo 26 - Reciprocidad en el trato	244
I. La reciprocidad de trato. El trato digno	244
Artículo 27 - Registro de reclamos. Atención personalizada.....	246
I. Registro de reclamos. Atención personalizada	247

Artículo 28 - Seguridad de las instalaciones. Información	250
Artículo 29 - Instrumentos y unidades de medición.....	250
I. Seguridad de las instalaciones	251
II. Instrumentos y unidades de medición. Autoridad competente ...	252
III. Recepción anticipada de facturación	254
Artículo 30 - Interrupción de la prestación del servicio	254
I. Interrupción o alteración del servicio	254
II. Procedimiento administrativo. Crítica.....	256
III. Responsabilidad civil. Indemnización del daño moral	257
Artículo 30 bis.....	261
I. Texto incorporado y texto observado	261
II. Comunicación de deudas pendientes. Presunción legal. Efectos. Recálculo.....	262
Artículo 31.....	263
I. Facturación de consumos excesivos o conceptos indebidos	265
I.1. El caso de las telefónicas: el “servicio universal” y la “tasa de control, fiscalización y verificación”	267
 CAPÍTULO VII	
DE LA VENTA DOMICILIARIA, POR CORRESPONDENCIA	
Y OTRAS	273
Artículo 32 - Venta domiciliaria.	273
Artículo 33 - Venta por correspondencia y otras	273
I. Quid de la venta domiciliaria, por correspondencia y otras.....	273
I.1. Alcance de las prescripciones contenidas en el Capítulo VII	274
II. Comercialización directa de bienes y servicios. Caracterización. Aspectos justificantes de una tutela especial	275
II.1. Los justificantes de una tutela especial.....	278
III. Comercialización directa de inmuebles. Derecho comparado.....	280
IV. La regulación de la comercialización directa en la LDC y en el Proyecto de Código Civil y Comercial.....	281
Artículo 34 - Revocación de aceptación	285
I. Naturaleza jurídica del derecho de desistimiento. Efectos.....	286
II. El “plazo de reflexión”	288
III. Condiciones de ejercicio del derecho de desistimiento	289

IV. Aspectos controvertidos del derecho de desistimiento.	
Derecho comparado.....	290
IV.1. Excepciones al derecho de desistimiento.....	290
IV.2. Desistimiento del contrato cuando medió pago del consumidor. El caso de los títulos valores.....	291
IV.3. Desistimiento del contrato y prestación de servicios.....	293
IV.4. Derecho de desistimiento y gastos de devolución.....	294
IV.5. Omisión de informar la facultad rescisoria. Prórroga del plazo de reflexión	295
IV.6. Derecho de desistimiento y contratos conexos	298
Artículo 35 - Prohibición.....	299
I. La prohibición de “propuestas” que generen cargos automáticos	299
II. La prohibición de envíos no solicitados	304
 CAPÍTULO VIII	
DE LAS OPERACIONES DE VENTA DE CRÉDITO	305
Artículo 36 - Requisitos	305
I. Operaciones de venta de crédito	306
II. Principales diferencias	306
III. Tendencias en materia de consumo	307
IV. Consecuencias.....	307
V. Tasa de interés efectiva anual	309
VI. Omisión versus interés abusivo.....	309
VII. Exigencia de perjuicio	310
VIII. Tasa pasiva promedio	310
IX. Interés moratorio	311
X. Competencia judicial.....	312
XI. Conexidad contractual	314
 CAPÍTULO IX	
DE LOS TÉRMINOS ABUSIVOS Y CLÁUSULAS INEFICACES.....	317
Artículo 37 - Interpretación	317
I. Introducción.....	317
II. Cláusulas abusivas.....	319
III. Tipología.....	320
IV. Posibilidades interpretativas	323
V. Redacción del contrato de consumo.....	323
VI. Efectos.....	324
VII. Valoración integrada.....	325

Artículo 38 - Contrato de adhesión. Contratos en formularios	326
Artículo 39 - Modificación contratos tipo	327
I. Contratos de adhesión a cláusulas generales de contratación.	
La contratación masificada	327
I.1. Las condiciones generales de la contratación y la tipicidad contractual	328
I.2. Fundamentos de la contratación masificada. El “poder normativo de la empresa”	330
I.3. Libertad de contratar y libertad contractual	332
II. Contratos en formularios y contratos de adhesión. Derecho comparado	333
II.1. Los contratos en formularios y los contratos de adhesión. Distinción	333
II.2. Los contratos de adhesión en el derecho comparado	340
III. El control de contenido en los contratos de consumo prerredactados. La utilidad de un control preventivo	341
III.1. Control de contenido y aplicación jurisdiccional de la LDC	344
III.2. Contratos de adhesión sujetos a un doble control administrativo previo	349
III.3. Impugnación judicial posterior al control administrativo del contrato	350
CAPÍTULO X	
RESPONSABILIDAD POR DAÑOS	357
Artículo 40 - Responsabilidad	357
I. El régimen de defensa de los consumidores	357
I.1. Esquema de la responsabilidad civil: la etapa precontractual	357
I.2. El incumplimiento contractual	358
I.3. El riesgo o vicio de la cosa: una distinción conceptual fundamental	358
II. El carácter objetivo de la responsabilidad	360
II.1. La unidad del sistema	360
II.2. La ruptura del nexo de causalidad	360
III. Un régimen procesal particular	361
III.1. La tutela judicial y las reglas procesales	361
III.2. La carga de la prueba en el régimen del art. 40 de la Ley de Defensa al Consumidor	363
IV. La integración normativa de las directrices descriptas	365

IV.1. Los ejes del sistema de protección.....	365
IV.2. La convergencia de los principios que estructuran el plexo consumeril	366
Artículo 40 bis - Daño directo	367
I. Introducción.....	368
II. El llamado “daño directo”	368
II.1. El esquema legal.....	368
II.2. Un intento de conceptualización	369
II.3. El alcance de la expresión daño material.....	370
II.4. Otro tipo de daños: el ámbito jurisdiccional	371
II.5. La cuestionada constitucionalidad del instituto.....	372
II.6. Las directivas para los organismos de la Administración... ..	373
II.7. El “derecho a recurrir” la resolución dictada en sede administrativa.....	374
 TÍTULO II	
AUTORIDAD DE APLICACIÓN. PROCEDIMIENTO Y SANCIONES ...	377
 CAPÍTULO XI	
AUTORIDAD DE APLICACIÓN.....	377
Artículo 41 - Aplicación nacional y local	377
I. Una norma de aplicación nacional y provincial.....	377
II. El adecuado control jurisdiccional.....	378
Artículo 42 - Facultades concurrentes	379
I. Concurrencia de competencias nacional y provinciales	379
II. La divisoria de aguas.....	380
Artículo 43 - Facultades y atribuciones	380
I. Facultades de la autoridad de aplicación.....	381
Artículo 44 - Auxilio de la fuerza pública	381
 CAPÍTULO XII	
PROCEDIMIENTO Y SANCIONES.....	383
Artículo 45 - Actuaciones administrativas	383
I. Las etapas regladas en el proceso administrativo	385
II. La etapa introductoria: la denuncia o el inicio de oficio	385
III. La etapa conciliatoria.....	386
IV. La etapa contradictoria.....	387

V. La etapa probatoria	388
VI. La etapa resolutoria	390
VII. La etapa recursiva.....	391
Artículo 46 - Incumplimiento de acuerdos conciliatorios	391
Artículo 47 - Sanciones.....	392
I. Consideraciones generales.....	393
II. El tratamiento de las penalidades	394
II.1. Apercibimiento.....	394
II.2. Multa	395
II.3. Decomiso.....	395
II.4. Clausura del establecimiento.....	395
II.5. Suspensión en los registros de los proveedores y pérdida de concesiones o regímenes especiales.....	396
III. Publicidad complementaria	396
IV. Fondo especial para la educación del consumidor	397
Artículo 48 - Denuncias maliciosas	397
Artículo 49 - Aplicación y graduación de las sanciones.....	398
Artículo 50 - Prescripción	400
I. La regla general en materia de prescripción consumeril.....	400
II. Un criterio de integración: la excepción a la regla	400
III. Las acciones promovidas por el proveedor	403
IV. La interrupción de la prescripción.....	405
Artículo 51 - Comisión de un delito	405
I. Ámbito de aplicación	405
CAPÍTULO XIII	
DE LAS ACCIONES	
Artículo 52 - Acciones judiciales	407
I. Aspectos procesales de la Ley de Defensa del Consumidor	407
II. La tutela preventiva	408
III. Legitimación activa	409
III.1. El consumidor o usuario, sea a título individual o como representante de un grupo	409
III.2. Las asociaciones de consumidores o usuarios.....	410
III.3. La autoridad de aplicación	410
III.4. El Defensor del Pueblo	411
III.5. El Ministerio Público Fiscal	411

III.5.a) El rol del Fiscal.....	411
III.5.b) La defensa de los intereses colectivos.....	412
III.5.c) La actuación como Fiscal de la Ley.....	412
III.5.d) La opinión del Tribunal Cintero Cordobés	413
Artículo 52 bis - Daño punitivo	414
I. La incorporación de los daños punitivos en el derecho argentino	415
I.1. Cuestiones preliminares	415
I.2. La inequidad de los hechos antisociales	416
II. La obligación de no dañar.....	418
II.1. El principio de prevención	418
II.2. El desmantelamiento del ilícito económico	418
III. Caracterización de la multa civil	419
III.1. La ambigüedad del <i>nomen iuris</i>	419
III.2. Antecedentes de la conceptualización legal proyectada... ..	420
IV. La finalidad del instituto.....	421
IV.1. Las fases preventiva y sancionatoria.....	421
IV.2. La sanción pecuniaria disuasiva como multa civil.....	422
IV.3. El reproche a la actuación del agente	423
IV.4. Algunos precedentes relevantes en el derecho comparado que justifican la reforma	424
V. Presupuestos de procedencia.....	425
V.1. La opinión de la doctrina	425
V.2. Algunos precedentes jurisprudenciales que se mantienen vigentes.....	426
VI. Las pautas de procedencia.....	429
VI.1. La gravedad del hecho	429
VI.2. El factor de atribución	430
VII. La tutela de los consumidores: los legitimados activos.....	430
VIII. La diferencia con el régimen resarcitorio del art. 40 de la LDC.....	431
VIII.1. Entre la responsabilidad objetiva y la subjetiva.....	431
VIII.2. La valoración del reproche subjetivo como causa de la responsabilidad	432
IX. Algunos criterios jurisprudenciales en materia de daño punitivo	432
X. La cuantificación de la sanción pecuniaria disuasiva.....	434
X.1. Las nuevas pautas del art. 52 bis	434
X.2. La ponderación de las reglas de la LDC.....	435
XI. El destino de la multa civil	436

Artículo 53 - Normas del proceso	437
I. La articulación procedimental.....	438
II. La representación	439
III. Cuestiones probatorias: la carga de la prueba	440
III.1. Reglas y excepciones	440
III.2. La cuestión de las cargas dinámicas	441
III.3. Un caso especial de inversión de la carga.....	442
IV. El beneficio de gratuidad	443
IV.1. El esquema legal	443
IV.2. El derrotero jurisprudencial	445
IV.3. Las tendencias en la doctrina	446
IV.3.a) Tesis restringida.....	447
IV.3.b) Tesis amplia.....	447
IV.3.c) Tesis mixta	448
IV.4. Análisis comparativo	448
Artículo 54 - Acciones de incidencia colectiva	450
I. Introducción preliminar	451
II. Esquema en el derecho argentino	452
III. La noción de proceso colectivo	453
IV. Legitimación y condiciones de ejercicio del proceso colectivo ...	454
V. El texto legal propiamente dicho.....	457
V.1. La conciliación o transacción	457
V.2. La sentencia que pone fin al proceso colectivo.....	457
V.3. Los casos de contenido patrimonial	457
CAPÍTULO XIV	
DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	459
Artículo 55 - Legitimación	459
I. Acción directa.....	459
II. El beneficio de justicia gratuita.....	460
Artículo 56 - Autorización para funcionar	461
I. La unión de los consumidores	462
Artículo 57 - Requisitos para obtener el reconocimiento	463
I. Condiciones para el reconocimiento	463
Artículo 58 - Promoción de reclamos	464
I. El rol extrajudicial en la solución de conflictos	464
II. La búsqueda de la conciliación	465

CAPÍTULO XV	
ARBITRAJE	467
Artículo 59 - Tribunales arbitrales	467
I. La promoción del arbitraje de consumo. Marco constitucional	467
II. Árbitros de derecho común y amigables componedores	469
III. Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo	470
IV. Sistema provincial de arbitraje de consumo	472
V. El arbitraje de consumo en la Unión Europea: hacia el arbitraje <i>on line</i>	474
TÍTULO III	
DISPOSICIONES FINALES	477
CAPÍTULO XVI	
EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR	477
Artículo 60 - Planes educativos	477
I. Consideraciones generales.....	477
II. Educación al consumidor	478
Artículo 61 - Formación del consumidor	479
I. Introducción.....	479
II. Objetivos de la norma.....	479
Artículo 62 - Contribuciones estatales	480
I. Esquema legal.....	481
CAPÍTULO XVII	
DISPOSICIONES FINALES	483
Artículo 63	483
I. La supletoriedad de la LDC en el transporte aéreo	483
II. El Código Aeronáutico.....	483
Artículo 64	485
I. Esquema legal.....	485
Artículo 65	485
I. El orden público	485
Artículo 66	486
I. Norma reglamentaria.....	486
BIBLIOGRAFÍA	487