

PRÁCTICA Y ESTRATEGIA DERECHOS DEL CONSUMIDOR



CARLOS EDUARDO TAMBUSSI

Director

SILVANA ALONSO - MARÍA SOLEDAD ALPOSTA

SEBASTIÁN BAROCELLI - LUCRECIA CÓRDOBA

MARÍA EUGENIA D'ARCHIVIO - NORBERTO CARLOS DARCY

LAURA CECILIA GAUNA - FLAVIO ISMAEL LOWENROSEN

MARÍA SOLEDAD MANIN - FERNANDA MARIA OUTON

MARCELA SUSANA NOVICK - MARÍA SOLEDAD POLITO

JORGE ALBERTO SURÍN - ROMINA GISELA WÜST

EQUIPO DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Colaboradores

THOMSON REUTERS

LA LEY

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DIRECCIÓN DE OBRA	XI
ÍNDICE DE COLABORADORES	XIII
PRESENTACIÓN DE LA OBRA.....	XXIII
PRÓLOGO <i>por Marcelo Alberto López Alfonsín</i>	XXVII
ÍNDICE GENERAL	XXXIII

I. GESTIONES EXTRAJUDICIALES

1. PRELIMINAR <i>por Carlos Eduardo Tambussi</i>	1
MODELOS <i>por Carlos Eduardo Tambussi</i>	5
1. Reclamo por tarjeta de crédito <i>por Sebastián Barocelli</i>	5
2. Notas reclamo por banco de datos financieros/crediticios.....	7
2. GARANTÍAS	9
2.1. Garantía legal.....	9
2.2. Garantía de servicio técnico	10
2.3. Garantía por vicios redhibitorios	11
MODELOS	14
1. Modelo de carta documento al proveedor	14
2. Modelo de nota reclamo.....	14
BIBLIOGRAFÍA	16
FALLOS RECTORES.....	16
3. OTROS RECLAMOS QUE SURGEN DE LA LEY <i>por Lucrecia Córdoba</i>	16
3.1. Cumplimiento de oferta	16
MODELO DE RECLAMO.....	18
DOCTRINA	18

	Pág.
JURISPRUDENCIA.....	20
3.2. Publicidad vinculante.....	21
MODELO DE RECLAMO.....	22
DOCTRINA.....	23
JURISPRUDENCIA.....	24
3.3. Incumplimiento de la Oferta.....	28
MODELO DE RECLAMO.....	29
DOCTRINA.....	29
JURISPRUDENCIA.....	31
3.4. Paralelismo de formas o "igualdad de armas".....	32
MODELO DE RESCISIÓN.....	33
DOCTRINA.....	33
JURISPRUDENCIA.....	34
3.5. Prestación defectuosa de servicios.....	34
MODELO DE RECLAMO.....	34
DOCTRINA.....	35
JURISPRUDENCIA.....	36
3.6. Derecho de Revocación.....	36
MODELO DE RECLAMO.....	38
DOCTRINA.....	38
JURISPRUDENCIA.....	40
3.7. Cláusulas Abusivas.....	41
MODELO DE RECLAMO.....	44
DOCTRINA.....	45
JURISPRUDENCIA.....	46
BIBLIOGRAFÍA ADICIONAL.....	47

II. LAS ACCIONES INDIVIDUALES DE CONSUMO

1. PRELIMINAR <i>por Carlos Eduardo Tambussi</i>	49
1.1. Introducción.....	49
1.2. Las acciones por más de 55 salarios mínimos, vitales y móviles.....	50
1.3. Las acciones por monto menor a 55 salarios mínimos, vitales y móviles.....	54

	Pág.
MODELOS.....	62
1. Consumidor Inmobiliario. Diferencia de metraje entre el inmueble ofrecido y el recibido <i>por Carlos Eduardo Tambussi</i>	62
2. Modelos referenciados <i>por Silvana Alonso</i>	75
BIBLIOGRAFÍA ADICIONAL.....	113

III. ACCIONES COLECTIVAS

1. PRELIMINAR <i>por Carlos Eduardo Tambussi</i>	117
2. IMPLEMENTACIÓN PRÁCTICA DE LAS ACCIONES COLECTIVAS <i>por Marcela Susana Novick</i>	121
2.1. Introducción de la temática.....	121
2.2. Las acciones de clase y los procesos colectivos. Distinciones.....	122
2.3. Doctrina de la Corte Nacional en materia de acciones colectivas. La construcción pretoriana.....	125
2.4. Aspectos a considerar para la confección de demandas colectivas..	130
2.5. Los pedidos cautelares.....	135
2.6. Sobre las normas del proceso. El impacto de la ley 26.993.....	138
2.7. Algunas particularidades sobre la prueba.....	142
2.8. Solicitud de daño punitivo (art. 52 bis, LDC).....	145
2.9. Beneficio de Justicia Gratuita de las acciones colectivas.....	146
2.10. Publicidad de las acciones colectivas.....	150
MODELOS.....	159
Medida cautelar.....	163
JURISPRUDENCIA.....	168
Sobre Legitimación CSJN.....	168
Sobre Legitimación otros fueros.....	171
Sobre alcance del Beneficio de Gratuidad.....	172
1. CSJN.....	172
2. En el fuero comercial.....	172
4. Publicidad de la acción.....	173
5. Medidas Cautelares.....	174
BIBLIOGRAFÍA.....	175

IV. ARBITRAJE DE CONSUMO

1. PRELIMINAR <i>por Carlos Eduardo Tambussi</i>	177
--	-----

	Pág.
2. PRÁCTICA EN EL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO (SNAC) <i>por Fernanda María Outon</i>	178
2.1. Introducción	178
2.2. Principales características del sistema.....	181
2.3. Competencia	184
2.4. Autoridad de Aplicación	184
2.5. Reglamentación.....	185
2.6. Procedimiento.....	186
MODELOS	188
Formulario 5: reclamos contra empresas adheridas al SNAC.....	188
Formulario 6: reclamos contra empresas que no están adheridas al SNAC	190
Formulario 9: reclamos que involucren a más de una empresa, una de ellas adherida y la otra no adherida al SNAC	194
ARBITRAJE DE AMIGABLES COMPONEDORES.....	202
Tema. Medicina Prepaga.....	202
Tema. Producto Defectuoso.....	203
Tema. Pérdida de Equipaje	203
LAUDO ARBITRAL.....	205
Laudo Arbitral. Rechazo.....	214
2.7. A modo de conclusión	219
APÉNDICE NORMATIVO	219
SENTENCIAS - RESOLUCIONES.....	220
Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo	220
BIBLIOGRAFÍA	242
JURISPRUDENCIA.....	242

V. ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

1. PRELIMINAR <i>por Carlos Eduardo Tambussi</i>	243
2. ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES. MODALIDAD ORGANIZATIVA AL SERVICIO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. UNA PERSPECTIVA PRAGMÁTICA <i>por María Eugenia D'Archivio</i>	245
2.1. Introito	245
2.2. Una mirada conceptual.....	246
2.3. Una mirada abarcativa de las asociaciones	247

	Pág.
2.4. Formalidades de las Asociaciones de Consumidores.....	248
MODELOS	253
Modelo de Acta Constitutiva y Estatuto de Asociación	253
Modelo de Acta Constitutiva y Estatuto de Cooperativa.....	266
2.5. Formalidades para la inscripción en el Registro en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores	283
MODELOS	287
Modelo de auto que confiere la Inscripción	287
Modelo de Constancia de Inscripción.....	288
Modelo de Declaración Jurada de contribuciones financieras	290
2.6. Asociaciones de Consumidores en acción. Cumplimiento de prerrogativas, fines y objetivos	292
2.7. Asambleas.....	292
MODELOS	292
Modelo de Acta de Asamblea	292
2.8. Educación, información, asesoramiento.....	293
MODELOS	294
Ejemplos de comunicados de Prensa.....	294
Entrada en vigencia de la portabilidad numérica.....	295
2.9. Acciones conjuntas	295
2.10. Aplicación ante Organizaciones internacionales, fundaciones y Ong's mediante la presentación de proyectos en la materia	296
MODELOS	298
Modelo de petición del consumidor	298
Modelo de Notificación al Proveedor/es denunciados.....	298
Modelo de Acta de Audiencia	299
MODELOS	300
Modelo de autorización del consumidor a la Asociación de Consumidores para que lo represente ante la autoridad de aplicación de la ley N° 24.240	300
MODELOS	306
Modelo de Acta de Seguimiento	306
MODELOS	308
Modelo de Convenio de colaboración	308

	Pág.
MODELOS	309
Modelo presentación de proyecto de ley.....	309
2.11. Una existencia sujeta al control de la autoridad de aplicación.....	311
2.12. Corolario	312
BIBLIOGRAFÍA ADICIONAL	312

VI. DEFENSA DE LA COMPETENCIA

1. PRELIMINAR <i>por Carlos Eduardo Tambussi</i>	315
1.1. Función social de la defensa de la competencia.....	321
2. DERECHO DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA <i>por Equipo de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia</i>	322
2.1. Introducción	322
3. CONCEPTOS BÁSICOS EN LA APLICACIÓN DE LA LEY DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA ARGENTINA	324
4. INTRODUCCIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS DEL RÉGIMEN DE COMPETENCIA	329
5. PROCEDIMIENTO DE LAS CONDUCTAS ANTICOMPETITIVAS	333
5.1. Inicio de la investigación.....	340
5.1.1. Denuncia	340
DENUNCIA	341
Interpone denuncia ante la Comisión Nacional de la Defensa de la Competencia	341
ACTA DE RATIFICACIÓN	348
5.1.2. Investigación de oficio	348
5.2. Traslado del art. 29 de la LDC (explicaciones).....	349
5.3. Apertura de sumario (art. 30 de la LDC).....	350
5.4. Medidas que pueden tomarse	350
5.4.1. Allanamientos.....	350
5.4.2. Audiencias testimoniales	352
ACTA DE AUDIENCIA TESTIMONIAL.....	353
5.4.3. Oficios.....	354
5.4.4. Pericias o Auditorías	354
5.4.5. Constataciones <i>in-situ</i>	357
5.4.6. Otros.....	357
5.5. Conclusión del sumario, traslado a los responsables (traslado previsto en el art. 32 de la LDC).....	357

	Pág.
5.6. Descargo por parte de los presuntos responsables	358
5.7. Alegatos.....	359
5.8. Decisión final (dictamen).....	359
5.9. Compromiso previsto por el art. 36 de la LDC.....	360
5.10. Sanciones previstas en la LDC (arts. 46/51)	364
5.11. Apelaciones.....	365
5.12. Prescripción	366
6. CONCENTRACIONES ECONÓMICAS, OPINIONES CONSULTIVAS Y DILIGENCIAS PRELIMINARES.....	367
6.1. Concentraciones Económicas (la legislación actual).....	367
6.1.1. Análisis del art. 3° de la LDC.....	368
6.1.2. Análisis del art. 6° de la LDC	369
6.1.3. Análisis del art. 7° de la LDC.....	380
6.1.4. Análisis del art. 8° de la LDC	381
6.1.5. Análisis del art. 10 LDC	387
6.1.6. Análisis del art. 13 de la ley 25.156	394
6.1.7. Cómo realizar en la práctica la notificación de una concentración económica en los términos del art. 8 de la ley 25.156 ya analizado.....	401
6.1.8. Línea de tiempo del procedimiento de concentraciones ante la CNDC	424
6.2. Opiniones consultivas.....	428
SOLICITUD DE OPINIÓN CONSULTIVA	428
6.3. Diligencias Preliminares.....	430
6.4. Multas por Notificación Tardía. Parámetros utilizados por la CNDC.	430
BIBLIOGRAFIA ADICIONAL	437

VII. SERVICIOS PÚBLICOS

1. PRELIMINAR <i>por Carlos Eduardo Tambussi</i>	439
1.1. Aproximación a la protección constitucional de usuarios de servicios públicos	439
1.2. Marco legal: aplicación de la ley 24.240 a los servicios públicos domiciliarios	442
1.3. Los entes reguladores	443
1.3.1. Estado de la cuestión	444
1.3.2. El "deber ser" de los entes reguladores.....	444

	Pág.
2. SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS <i>por Flavio Ismael Lowenrosen</i>	445
2.1. Introito	445
2.2. Definición de Servicio Público	446
2.3. Potestades estatales en materia de servicio público	447
2.4. Principios que rigen al Servicio Público	448
2.4.1. Regularidad	448
2.4.2. Continuidad	448
2.4.3. Igualdad	448
2.4.4. Universalidad	449
2.5. El usuario del servicio público	449
2.6. El proveedor del servicio público	449
2.7. Servicio Público Domiciliario	449
2.7.1. Los servicios públicos domiciliarios	451
2.7.2. Régimen de los servicios públicos domiciliarios	452
2.8. Reclamos	458
RECLAMOS	458
Reclamo por ausencia de atención personalizada e interrupción de servicio	458
Reclamo por factura no enviada con la antelación debida, como también liquidación anterior de deuda oportunamente no reclamada ni invocada por el prestador del servicio público	461
Reclamo por daños soportados como consecuencia de interrupciones y de la prestación deficiente e irregular del servicio	466
OTROS MODELOS	469
Reclamo por indebida categorización del suministro de servicio eléctrico <i>por Carlos Eduardo Tambussi</i>	469
Reclamo por factura ya abonada <i>por Lucrecia Córdoba</i>	476
Anexo: esquema de reclamos entes reguladores de servicios públicos domiciliarios	477
3. SERVICIOS PÚBLICOS NO DOMICILIARIOS <i>por Romina Gisela Wüst</i>	479
3.1. Generalidades	479
3.2. Reclamos ante el Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA)	479
3.2.1. Derechos de los usuarios cuyo incumplimiento puede dar lugar a un reclamo	480
3.2.2. Presentación de reclamos ante el ORSNA	481
3.3. Reclamos por el servicio de concesiones Viales ante el OCCOVI	483
3.3.1. Derecho al paso libre sin pago de peaje	486

	Pág.
3.3.2. Exención del cobro de peaje para personales con discapacidad en la Red Vial Nacional	486
3.3.3. Prestación gratuita de servicios	487
3.3.4. En el Área de atención al USUARIO	487
3.3.5. Procedimiento de Reclamos	488
3.3.6. Presentación de Reclamos ante del concesionario	488
3.3.6. Obligación de otorgar número de queja o sugerencia	489
3.3.7. Procedimiento ante el OCCOVI	490
3.4. Reclamos ante la Superintendencia de Servicios de Salud	491
3.4.1. Información del organismo	492
3.4.2. Reclamos por incumplimiento de la Obra Social. Negativa o irregularidad en la cobertura	492
3.4.3. Trámite ante la sede de la Obra Social	493
3.4.4. Inicio de trámite en la Superintendencia de Servicios de Salud (SSSalud)	493
3.5. Reclamos ante la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales	494
3.5.1. Requisitos formales para realizar una denuncia	494
FORMULARIO	496
Formulario para el ejercicio del derecho de acceso	496
3.5.2. Derecho de rectificación, actualización o supresión (art. 16 - ley 25.326)	497
FORMULARIO	498
Formulario para la rectificación, actualización o supresión de datos personales incluidos en bancos de datos	498
3.5.3. Derecho al olvido	499
3.5.4. Derecho de "opt out"	500
3.5.5. Acción judicial de Habeas Data	500
3.5.6. Centro de Asistencia a las Víctimas de Robo de Identidad	500
3.6. Registro Nacional No Llame	501
3.6.1. Inscripción en el Registro Nacional No Llame	501
3.7. Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT)	502
3.7.1. Objetivos de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte	502
3.7.2. Derechos de los usuarios del servicio de transporte de larga distancia	503
3.7.3. Formulación de denuncias	504

	Pág.
4. EL ENTE ÚNICO REGULADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES <i>por Jorge Alberto Surín</i>	505
BIBLIOGRAFIA ADICIONAL	508

VIII. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS ANTE LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN

1. PRELIMINAR <i>por Carlos Eduardo Tambussi</i>	511
2. PARTE PRIMERA	514
2.1. Procedimiento Administrativo para la Defensa de Consumidores y Usuarios en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires <i>por Jorge Alberto Surín</i>	514
2.1.1. Consideraciones Generales	514
2.1.2. Requisitos para presentar una denuncia en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	517
MODELOS	519
MODELO DE ACTA PODER GRATUITO PARA DESIGNAR APODERADO DEL DENUNCIANTE EN AUDIENCIA	519
Modelos de denuncias	520
Modelo de acta de audiencia de conciliación con acuerdo	528
Modelo de disposición homologando acuerdo conciliatorio	530
Modelo de acta de audiencia donde no se arriba a un acuerdo	532
Modelo de providencia por la que la gerencia de descentralización eleva el expediente sin acuerdo a la gerencia de asuntos jurídicos de la dirección general	533
Modelo de auto de imputación	534
Modelo de providencia de apertura a prueba con rechazo de producción de prueba	537
Modelo de providencia que resuelve recurso de reconsideración	539
Modelo de providencia ordenando libramiento de oficio judicial	540
Modelo de providencia donde se dicta el pase a resolver con descargo	541
Modelo de providencia donde se dicta el pase a resolver sin descargo	542
Modelo de informe (dictamen) jurídico	542
Modelo de disposición sancionatoria	551
Modelo de apelación de disposición condenatoria	558
Modelo de certificado de deuda	560
Modelo de escrito pidiendo pronto despacho	561

	Pág.
Modelo de escrito solicitando vista de las actuaciones	562
Modelo de desestimación de denuncia	563
3. PARTE SEGUNDA. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA EFECTIVA IMPLEMENTACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES. ANÁLISIS CON UNA MIRADA PRÁCTICA DE LA NORMATIVA PROCESAL <i>por María Eugenia D'Archivio y María Soledad Polito</i>	564
3.1. Introito	564
3.2. Corpus normativo de derecho del consumidor en la Provincia de Buenos Aires	564
3.3. Estructura del procedimiento	566
3.4. De oficio	566
MODELOS	567
Modelo de Acta de Constatación	567
FORMULARIO	570
Formulario de denuncia	570
Modelo de Acta de Audiencia de conciliación	573
Modelo de Acta de Audiencia de conciliación	573
Modelo de Acta de Audiencia de conciliación	574
Modelo de Acta de Audiencia de conciliación	575
Modelo de Acta de Audiencia de conciliación	576
Modelo de Acta de Audiencia de conciliación	577
Modelo de Auto de Imputación por infracción al Artículo 48	578
Modelo de Auto de Imputación por infracción al Artículo 48 Ley 13.133	580
Modelo de Auto que deniega la fijación de una nueva audiencia de conciliación por incumplimiento de acuerdo solicitada en el escrito de descargo	581
Modelo de descargo	591
3.4. Medios de Prueba	595
Auto de Proveimiento de prueba	596
3.5. Sumario	603
Auto de cierre de sumario en actuación por infracción al art. 48 Ley 13.133 por incomparencia injustificada a audiencia de conciliación	605
Resolución definitiva por infracción al art. 48 de la ley 13.333 incomparencia injustificada a la audiencia de conciliación	607
Resolución definitiva infracción régimen tuitivo consumidor	609

	Pág.
4. PARTE TERCERA <i>por Carlos Eduardo Tambussi</i>	618
ESQUEMAS DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS VARIAS	618
Servicio de internet.....	618
Incumplimiento asistencia al viajero	620
Incumplimiento servicio técnico	625
Garantía extendida.....	626
Tarjeta de crédito	628
Derecho a la información. Manuales de uso.....	629
BIBLIOGRAFIA ADICIONAL	631

IX. DAÑO DIRECTO

1. PRELIMINAR <i>por Carlos Eduardo Tambussi</i>	633
1.1. Prospectiva.....	636
1.2. El primer camino.....	636
1.3. El segundo camino	642
2. EL DAÑO DIRECTO EN LA LEY DE DEFENSA AL CONSUMIDOR <i>por María Soledad Alposta</i>	645
2.1. El daño directo	645
2.2. La reforma del art. 40 bis de la LDC.....	646
2.3. El daño directo y el daño punitivo.....	648
2.4. El reclamo por el daño directo	649
MODELO DE RECLAMO POR DAÑO DIRECTO	655
Reclamo de daño directo	655
2.5. Breve conclusión	669
BIBLIOGRAFÍA ADICIONAL	670

X. DAÑO PUNITIVO

1. PRELIMINAR <i>por Carlos Eduardo Tambussi</i>	671
2. EL PLANTEO DE LOS DAÑOS PUNITIVOS O <i>PUNITIVED DAMAGES</i> <i>por Laura Cecilia Gauna</i>	672
2.1. Introito	672
2.2. Antecedentes extranjeros. ¿Qué esgrime el derecho comparado acerca de los daños punitivos?	675
2.3. Nuestra doctrina. Posturas a favor y en contra del Instituto. Fundamentos.....	682
2.4. El esquema legal del art. 52 bis, LDC	687

	Pág.
2.5. El CCyC: Responsabilidad Civil por Daños - Función Preventiva-Resarcitoria y los Daños Punitivos.....	691
2.6. Los daños punitivos en nuestra jurisprudencia.....	696
FALLOS RECTORES.....	709
BIBLIOGRAFÍA	709
MODELOS	710
Modelo de escrito: ante un reclamo individual.....	710
Modelo de escrito: ante un reclamo colectivo	722
Otrosidigo: medida cautelar	749
Otrosimás digo - inaplicabilidad al caso de la mediación previa	750
BIBLIOGRAFÍA	751

XI. EL DEFENSOR DEL PUEBLO

1. PRELIMINAR <i>por Carlos Eduardo Tambussi</i>	753
2. PARTE PRIMERA. LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN EN LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES <i>por María Soledad Manin</i>	755
2.1. Marco Conceptual.....	755
2.1.1. Origen de la Defensoría del Pueblo. Antecedentes históricos. Características de la Institución.....	755
2.1.2. Inserción institucional de la Defensoría del Pueblo.....	758
2.1.3. Relación entre el orden nacional y el orden local. Las defensorías provinciales y municipales, la Defensoría de la CABA. Competencias en materia de consumidores y usuarios.....	761
2.1.4. Competencias que surgen de la Constitución, de la ley y otras normas reglamentarias.....	763
2.1.5. Particularidades de la Defensoría del Pueblo en la protección de consumidores y usuarios. Temáticas abordadas y reclamos más frecuentes	766
2.1.6. Actuación práctica ante la Defensoría del Pueblo de la Nación. Sistema de recepción de reclamos. Trámite que se brinda a la queja.....	771
2.1.7. Facultades de la Defensoría en el marco de una investigación.....	773
2.1.8. Conclusión de las actuaciones. Las resoluciones del Defensor del Pueblo. Naturaleza jurídica	774
2.1.9. Legitimación procesal. Jurisprudencia relevante	776
2.1.10. La Defensoría como herramienta para la participación y el control ciudadanos.....	778

	Pág.
2.2. Caso de estudio: Seguimiento de una actuación: desde la queja hasta la recomendación	780
2.2.1. Inicio de la actuación. Presentación de la queja	781
2.2.2. Trámite de la actuación. Los pedidos de informe e inspecciones	781
2.2.3. Resolución del caso. Recomendación. Resultados de la intervención de la Defensoría	783
Resolución 33/2013	784
2.2.4. Las acciones judiciales iniciadas por la Defensoría	789
BIBLIOGRAFIA	791
3. PARTE SEGUNDA. EL DEFENSOR DEL PUEBLO EN LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES <i>por María Soledad Polito</i>	792
3.1. Inserción institucional de la Defensoría del Pueblo	792
3.2. Relación entre el orden nacional y el orden local. Las defensorías provinciales y municipales, la Defensoría de la CABA	794
3.3. Competencias que surgen de la Constitución, de la ley y otras normas reglamentarias	795
3.4. Particularidades de la Defensoría del Pueblo en la protección de consumidores y usuarios. Temáticas abordadas y reclamos más frecuentes	796
3.5. Sistema de recepción de reclamos. Modelo de queja. Trámite que se brinda a la queja	798
3.6. Facultades de la Defensoría en el marco de una investigación	800
3.7. Naturaleza jurídica de las resoluciones del Defensor del Pueblo	801
3.8. Legitimación procesal. Jurisprudencia relevante	802
MODELOS	804
Traslado de queja de ciudadano a la oficina municipal que corresponda	804
Solicitud de informe por el defensor	805
Reiteración de solicitud de informe	807
Traslado al ciudadano de la respuesta a la queja	808
Recomendación del defensor del pueblo	809
Solicitud defensor del pueblo	814
Resolución defensor del pueblo	823
4. PARTE TERCERA. LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES Y LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS <i>por Norberto Carlos Darcy</i>	828
4.1. Del Ombudsman al Defensor del Pueblo. Breve recorrido histórico...	828

	Pág.
4.2. La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: órgano constitucional de garantía	832
4.3. Ley orgánica de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Aspectos relevantes	834
4.3.1. Designación del Defensor/a del Pueblo CABA	835
4.3.2. Adjuntías	836
4.3.3. Facultades y atribuciones	837
4.3.4. Presentación de quejas	839
Modelos	840
Modelos	841
4.3.5. Trámite de las quejas	842
4.4. La protección de los derechos de consumidores y usuarios incluidos en el mandato constitucional de la Defensoría del Pueblo	846
4.5. El carácter protectorio del derecho del consumidor. Los mecanismos de protección al consumidor en la LDC	848
4.6. El alcance de las competencias de las defensorías del pueblo	852
4.7. Facetas de actuación y modalidades de intervención de la Defensoría del Pueblo CABA en defensa de consumidores y usuarios	856
4.7.1. El control a la autoridad local de aplicación de la LDC	856
4.7.2. El rol de denunciante ante el sistema administrativo de protección al consumidor	864
4.7.3. El control a los servicios públicos y la gestión de reclamos	868
4.7.4. La Defensoría de la CABA y su participación en las audiencias públicas	876
4.7.5. La legitimación procesal. La Defensoría como vehículo de acceso a la jurisdicción	878
4.7.6. La Iniciativa legislativa. La Defensoría de la CABA y su faceta de "legislador"	890
4.7.7. Las defensorías del pueblo como gestoras y mediadoras en conflictos de consumo	891
4.7.8. La defensoría, adjunta de los clientes bancarios	897
4.7.9. Las defensorías del pueblo como promotoras de derechos en la educación para el consumo	904
FORMULARIO	907
Formulario de evaluación y entrevista para el Sistema de Mediación, Conciliación y Arbitraje	907
BIBLIOGRAFIA ADICIONAL	908

XII. SERVICIOS PÚBLICOS

1.	PRELIMINAR <i>por Carlos Eduardo Tambussi</i>	909
1.1.	Aproximación a la protección constitucional de usuarios de servicios públicos	909
1.2.	Marco legal: aplicación de la ley 24.240 a los servicios públicos domiciliarios	912
2.	SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS <i>por Flavio Ismael Lowenrosen</i>	916
2.1.	Introito	916
2.2.	Servicio Público Domiciliario	916
2.3.	Reclamos	925
	MODELOS	925
	Reclamo por ausencia de atención personalizada e interrupción de servicio	925
	Reclamo por factura no enviada con la antelación debida, como también liquidación anterior de deuda oportunamente no reclamada ni invocada por el prestador del servicio público	929
	Reclamo por daños soportados como consecuencia de interrupciones y de la prestación deficiente e irregular del servicio	934
	OTROS MODELOS	937
	Reclamo por indebida categorización del suministro de servicio eléctrico <i>por Carlos Eduardo Tambussi</i>	937
	Ante la empresa	937
	Ante el ente regulador formula presentación impugna facturación - reserva derechos	940
3.	SERVICIOS PÚBLICOS NO DOMICILIARIOS <i>por Romina Gisela Wust</i>	944
3.1.	Reclamos ante el Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA)	944
	MODELOS	962
	Formulario para el ejercicio del derecho de acceso	962
	Formulario para la rectificación, actualización o supresión de datos personales incluidos en bancos de datos	963
	BIBLIOGRAFÍA	984