

GRACIELA RITTO

SISTEMA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Paradigmas del nuevo Código y de las leyes 26.993 y 24.240

- *Daños en el consumo: directo, moral y punitivo; trato digno; cláusulas abusivas; gratuidad; acciones colectivas.*
- *Contratos: bancarios; electrónicos; medicina prepaga; tarjetas; servicios; seguro; autopistas; telefonía móvil.*
- *Justicia de Defensa del Consumidor: resolución de conflictos; Coprec; rol del Ministerio Público Fiscal.*
- *Jurisprudencia nacional.*

Con la colaboración de los doctores
MARIXE SALERNO AGULLÓ - GONZALO MARTÍN RODRÍGUEZ

Prólogo del doctor
EDUARDO LUIS GREGORINI CLUSELLAS



ÍNDICE

PRÓLOGO DEL DR. EDUARDO LUIS GREGORINI CLUSELLAS	9
--	---

PARTE PRIMERA LOS DAÑOS EN EL CONSUMO

CAPÍTULO I

LA SOCIALIZACIÓN DEL DERECHO EN EL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL

1. La autonomía de la voluntad	25
2. El consensualismo. La convención como ley para las partes ...	26
3. Acerca de la caracterización de la crisis del contrato	26
a) La crisis del contrato y el principio de la libertad contractual	27
b) La crisis del contrato y el principio de su fuerza obligatoria ...	29
c) La evolución técnica del contrato	29
4. El dirigismo contractual	30
5. Límites a la autonomía de la voluntad en el Código Civil derogado y en el CCyC	31
6. Los contratos por adhesión a cláusulas generales predispuestas	33
7. Algunas reflexiones finales	34

CAPÍTULO II

EL TRATO DIGNO A LOS CONSUMIDORES

1. El trato digno	37
2. El trato digno en el CCyC	41
3. El trato digno en las relaciones de consumo en el CCyC	42

CAPÍTULO III

LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

1. Introducción	45
a) Las cláusulas abusivas en nuestro ordenamiento jurídico ...	47

b) Las cláusulas abusivas en el CCyC	56
2. La importancia de la incorporación de las cláusulas abusivas en el CCyC y su proyección futura	59

CAPÍTULO IV

LA RESPONSABILIDAD POR DAÑOS
EN EL CONSUMO

1. Responsabilidad por el riesgo o vicio de la cosa	61
a) La obligación de garantía	61
b) La responsabilidad objetiva del art. 40 LDC	62
c) Producto defectuoso	63
d) La legitimación activa y pasiva del art. 40 LDC	64
2. El daño directo en el procedimiento administrativo	66
a) El daño directo en el art. 40 bis LCD, incorporado por ley 26.361	66
b) El daño directo en el art. 40 bis LCD, reformado por las leyes 26.993 y 26.994	71
3. El daño moral en las relaciones de consumo	74
a) El daño moral y su evolución en nuestra codificación	74
b) La relación de consumo y el ámbito del daño moral	77
c) Publicidad e información en la relación de consumo	78
1) Publicidad	78
2) Información	80
d) Deber de seguridad en bienes y servicios	81
e) El trato digno	82
f) Algunas reflexiones relativas al daño moral en las relaciones de consumo	83
4. El daño punitivo en las relaciones de consumo	84

CAPÍTULO V

EL BENEFICIO DE JUSTICIA GRATUITA

1. Introducción	89
2. Jurisprudencia actual que asimila el beneficio de justicia gratuita al de litigar sin gastos	93
3. La creación de la justicia de consumo en la ley 26.993 y la consagración expresa de la gratuidad	96

CAPÍTULO VI

LAS ACCIONES DE INCIDENCIA COLECTIVA

1. Introducción	99
2. El fallo "Halabi"	101

3. Acciones colectivas: legitimación y algunos casos	105
a) Legitimación	105
b) Casos actuales	107

PARTE SEGUNDA

LOS CONTRATOS DE CONSUMO

CAPÍTULO I

LA REGULACIÓN EN EL CÓDIGO CIVIL
Y COMERCIAL

1. La incorporación de los contratos de consumo al nuevo CCyC ...	111
a) Fundamentos de la Comisión Redactora y consideraciones relativas a los contratos de consumo	112
b) Definición de relación y contrato de consumo en el nuevo Código	113
c) El "in dubio" pro consumidor aplicado a la interpretación y prelación normativa y a la interpretación del contrato	116
2. Formación del consentimiento	117
3. Contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales	120
4. Cláusulas abusivas	124
5. A modo de conclusión	126

CAPÍTULO II

EL CONTRATO DE MEDICINA PREPAGA

1. Introducción	129
2. El contrato de medicina prepaga	130
a) Concepto	130
b) Las cláusulas abusivas en el contrato de medicina prepaga	132
3. La integridad de la prestación	133
a) La prestación asistencial	133
b) Las coberturas parciales	134
4. El contrato de consumo y las obligaciones derivadas	135
a) Contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales pre-dispuestas	135
b) La publicidad	136
c) La obligación de seguridad con especial énfasis en el contrato de medicina prepaga	136
5. Algunos casos jurisprudenciales anteriores a la sanción de la ley 26.682	137

a) Exclusión de la cobertura por enfermedades preexistentes	137
b) Daños ocasionados por la negativa a mantener u otorgar la cobertura de salud	138
c) Establecimiento de periodos de carencia	139
d) Daños derivados del incremento de los aranceles adicionales por edad	139
e) Daños derivados de la rescisión unilateral incausada por parte de la empresa	140
6. La sanción de la ley 26.682: aspectos destacables de la regulación	140
a) El PMO y las coberturas parciales	140
b) La rescisión por parte de los usuarios y de las empresas	141
c) Carencias y declaración jurada	142
d) La admisión adversa	143
7. Reseña jurisprudencial: responsabilidad por daños provocados por empresas de medicina prepaga	143
8. Las aseguradoras de riesgos del trabajo como prestadoras de servicios de salud y la responsabilidad civil	148
9. El derecho a la indemnización plena en los infortunios laborales y la responsabilidad civil de la ART	150
a) La omisión de los deberes a cargo de la ART, de conformidad con el art. 1074 CC	152
b) La responsabilidad del empleador y de la ART en el marco de las normas civiles	152
c) Acerca de la declaración de inconstitucionalidad de la Ley de Riesgos del Trabajo	153
10. Algunas reflexiones finales	154

CAPÍTULO III

EL CONTRATO DE EMISIÓN
DE TARJETA DE CRÉDITO

1. Introducción	157
2. Algunas consideraciones sobre el sistema de tarjeta de crédito	158
a) Contrato de emisión	158
b) La tarjeta de crédito según la ley 25.065	159
3. La aplicación supletoria de la normativa consumerista	161
4. El contenido del contrato de emisión de tarjeta de crédito y su perfeccionamiento	161
a) Contenidos mínimos	161
b) Perfeccionamiento de la relación contractual	162
5. Nulidad de los contratos y de las cláusulas. Aplicación supletoria de la LDC	163
6. La regulación de las comisiones y de los intereses aplicables al titular	164

7. Contenido del resumen y procedimiento de impugnación	164
a) Resumen de tarjeta de crédito	164
b) Impugnación del resumen	165
8. Preparación de la vía ejecutiva	167
9. Otras disposiciones de la ley	168
a) Cláusulas de exoneración de responsabilidad	168
b) Prescripción	168
c) Sanciones para el emisor	168
d) Autoridad de aplicación	168
e) Competencia	169
10. La reparación en las operaciones con tarjetas: daño moral, daño material y daño punitivo	169
11. Daño punitivo	172
12. A modo de conclusión	173

CAPÍTULO IV

LOS CONTRATOS BANCARIOS

1. Concepto	175
a) Los contratos bancarios y la aplicación de la LDC	175
b) Los servicios financieros y la comunicación 5685 "A" del BCRA	177
2. Los contratos bancarios en el CCyC	178
a) Fundamentos de la Comisión Redactora	178
b) Contratos bancarios: disposiciones generales en el CCyC	180
c) Contratos bancarios con consumidores y usuarios	186

CAPÍTULO V

EL CONTRATO DE SERVICIO DE CAJA DE SEGURIDAD

1. La caja de seguridad	189
a) Concepto y naturaleza jurídica	189
b) Caracteres del contrato	189
2. La regulación del contrato en el CCyC	190
a) Límites a la responsabilidad del prestador	193
b) Prueba del contenido de la caja de seguridad	194
c) Cotitularidad y acceso indistinto	194
d) La apertura forzada de la caja de seguridad	195
3. Jurisprudencia sobre apertura forzada	196

CAPÍTULO VI

EL CONTRATO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

1. Introducción	199
2. Regulación jurídica del contrato de servicios turísticos	199
a) El Convenio de Bruselas	200
b) Características del contrato de servicios turísticos	200
c) Las agencias de viaje	201
1) Denominaciones del registro de las agencias	203
2) Constitución de un fondo de garantía	203
3) Estructura funcional de las agencias	203
4) Designación de un idóneo en turismo	204
5) Clases de agencias de viajes	204
d) Conexidad contractual	205
3. El contrato de servicios turísticos y la LDC	205
a) El deber de información	205
b) Cláusulas abusivas	206
c) Contenido del contrato de servicios turísticos	206
d) El precio del viaje	208
e) Causas justificadas de cancelación del viaje	208
4. Responsabilidad objetiva del organizador por incumplimiento contractual	209
a) Daños ocasionados por los prestadores de los servicios	210
b) Responsabilidad del intermediario	211
5. Responsabilidad del Estado	211
6. Jurisprudencia referida al contrato de servicios turísticos como contrato de consumo	212
7. A modo de conclusión	216

CAPÍTULO VII

EL CONTRATO DE SEGURO

1. Introducción	217
a) Normativa aplicable	217
b) La resolución 25.614 de la Superintendencia de Seguros de la Nación y la aplicación expresa de la LDC al contrato de seguro	219
2. El régimen de protección en la normativa de seguros	221
3. Las prácticas abusivas en el contrato de seguro y la aplicación de la LDC	222
a) La reticencia	223
b) Diferencias entre póliza y propuesta	224
c) Cláusula "claims made"	224
d) Cláusula de destrucción total	225
e) Las exclusiones parciales	226

f) La franquicia en el transporte público	227
4. Conclusiones. Reseña jurisprudencial	228

CAPÍTULO VIII

LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

1. Concepto y normativa aplicable	233
2. Caracteres jurídicos de los servicios públicos	235
3. Derechos de los usuarios	236
4. Los servicios públicos domiciliarios en la LDC	236
a) Información al usuario	237
1) Reciprocidad en el trato	238
2) Registro de reclamos	238
b) Seguridad de las instalaciones. Información	239
c) Instrumentos y unidades de medición	239
d) Interrupción de la prestación del servicio	240
e) Las deudas pendientes	241
f) Error en la facturación	241
5. Jurisprudencia	243

CAPÍTULO IX

EL USUARIO DE AUTOPISTAS

1. Introducción	245
2. Contrato de concesión de obra pública	245
a) Modalidades de la concesión	246
b) Caracteres del contrato	247
c) Formas de extinción del contrato	247
d) La responsabilidad del concesionario	248
3. Algunas consideraciones sobre la evolución jurisprudencial de la responsabilidad	251
4. Las obligaciones del concesionario	253
5. Contrato de autopistas sometidas a peaje	253

CAPÍTULO X

LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS

1. Concepto y normativa aplicable	257
2. Los contratos electrónicos en la LDC	259
a) La confianza y el deber de información	259
b) La seguridad	260
c) La publicidad engañosa	261
d) La responsabilidad objetiva del art. 40 LDC	261

e) La contratación electrónica en el art. 33 LDC y el derecho de revocación	262
f) La contratación electrónica en el CCyC	263

CAPÍTULO XI

LA TELEFONÍA MÓVIL

1. Introducción	267
a) Concepto	267
b) Normativa aplicable	268
2. Daños ocasionados al usuario en telefonía móvil: reseña de jurisprudencia actualizada	272
a) Incumplimiento del deber de información	272
b) Daño punitivo	273

PARTE TERCERA

LA JUSTICIA DE DEFENSA
DEL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I

EL SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Las innovaciones de la ley 26.993. Las etapas previas a la jurisdicción	277
a) El Coprec	278
1) Procedimiento ante el Coprec	281
2) Designación de conciliador	283
3) La innecesariedad de patrocinio letrado	285
4) Las audiencias	286
5) El acuerdo conciliatorio	287
b) El auditor de consumo: la etapa administrativa	290
1) La instancia administrativa para el reclamo del daño directo	290
2) La innecesariedad del patrocinio letrado en la instancia administrativa	291
3) El procedimiento ante el auditor de Consumo	292
4) La resolución del auditor de Consumo y su impugnación	293
2. La Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo	294
a) Principios y normas aplicables al proceso	297
b) Modificaciones legislativas	301

CAPÍTULO II

EL COPREC: UN NUEVO ÁMBITO
PARA RESOLVER CONFLICTOS

por MARIKE SALERNO AGULLÓ

1. Introducción	305
2. Campos del conflicto de consumo	308
a) El marco regulatorio internacional	309
b) Marco regulatorio interno: las constituciones nacional, de la ciudad y de la Provincia de Buenos Aires	311
3. La ley 26.993	313
a) Ámbito de aplicación	313
b) Acceso al sistema	314
c) Competencia	316
d) Procedimiento de la ley 26.993: designación del conciliador e inicio del reclamo	317
1) Sorteo	317
2) Propuesta conjunta	318
3) Propuesta del consumidor	319
4. Prescripción y algunas cuestiones doctrinales y metodológicas ..	320
5. Procedimiento de conciliación. Admisión, notificación y costos ...	325
6. Representación legal	331
7. Comparencia a las audiencias. Confidencialidad	332
8. Acuerdos	333
9. Honorarios del conciliador	334
10. Auditoría	336
11. Conclusión	337

CAPÍTULO III

EL ROL DEL MINISTERIO PÚBLICO FISCAL
EN EL CONSUMO

por GONZALO MARTÍN RODRÍGUEZ

1. La evolución del Derecho del Consumidor y su importancia	339
2. El Ministerio Público Fiscal en el ámbito constitucional y la nueva Ley Orgánica	342
3. El Ministerio Público Fiscal en las acciones de consumo	344
a) El Ministerio Público Fiscal como guardián de la ley	345
b) El Ministerio Público Fiscal como legitimado activo en acciones colectivas	347
4. Corolario	349

ANEXO
JURISPRUDENCIA

1. Medicina prepaga	354
2. Tarjeta de crédito	359
3. Servicios públicos domiciliarios	363
a) Telefonías móviles	363
b) Energía eléctrica	366
4. Contratos bancarios	368
5. Caja de seguridad	371
6. Contrato de seguro	373
7. Servicios de Internet	377
8. Productos elaborados	379
9. Contrato de servicios turísticos	381
10. Contrato de autopistas sometidas a peaje	385
11. Beneficio de justicia gratuita	386
 BIBLIOGRAFÍA	 391