

CONTRATO DE CONSUMO

TEORÍA GENERAL
CONTRATO Y RELACIÓN DE CONSUMO
ELEMENTOS ESENCIALES
INTERPRETACIÓN Y CLÁUSULAS ABUSIVAS
RESPONSABILIDAD POR DAÑOS
LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL
JURISPRUDENCIA ACTUALIZADA



2^A EDICIÓN ACTUALIZADA Y AMPLIADA

DIEGO HERNÁN ZENTNER

THOMSON REUTERS
LA LEY

ÍNDICE GENERAL

Prólogo a la segunda edición.....	IX
Prólogo a la primera edición	XI

INTRODUCCIÓN

I. Consideraciones preliminares	1
II. Metodología de la obra.....	6

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. El Derecho del Consumidor: antecedentes, nacimiento y expansión.....	11
1.2. El Derecho del Consumidor en Argentina.....	17
1.3. Mandato constitucional de protección del consumidor	21
1.4. La protección de consumidor es un principio general del derecho	23
1.5. Derechos de incidencia colectiva.....	25
1.6. El Derecho del Consumidor y la teoría del contrato.....	31
1.7. Aproximación tipológica. Contratos negociados y predispuestos. Contratos tradicionales, de empresa y de consumo	32

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.....	37
2.2. El cambio de paradigma	40
2.3. Intervención estatal en la actividad contractual	41
2.4. Revisión del contrato.....	43

2.5. Función social del contrato	Pág. 46
2.6. El nuevo paradigma: el contrato de consumo.....	47

CAPÍTULO III

REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONSUMO

3.1. El estatuto del consumidor	51
3.2. Ley de Defensa del Consumidor	53
3.3. Código Civil y Comercial.....	55
3.4. Integración normativa del estatuto del consumidor	57
3.5. Principios fundamentales de los contratos de consumo	60
3.5.1. Principio "favor debilis"	60
3.5.2. Principio protectorio	63
3.5.3. Principio de equidad	64
3.5.4. Principio de confianza.....	66
3.5.5. Principio de transparencia.....	68
3.5.6. Principio de seguridad.....	70

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONSUMO

4.1. Contrato por adhesión, cláusulas predispuestas y condiciones generales de contratación	73
4.2. El contrato de consumo como contrato por adhesión	77
4.3. Contrato de consumo y conexidad contractual	79
4.4. Relación de consumo y contrato de consumo: delimitación conceptual	80
4.5. Ámbito subjetivo de aplicación: sujetos activos y pasivos	84
4.5.1. Noción de consumidor y sus diversas categorías	84
4.5.2. Exclusiones: integración al circuito económico. El consumidor empresario	91
4.5.3. Noción de proveedor	96
4.6. Ámbito objetivo de aplicación: operaciones comprendidas	99

	Pág.
4.7. Caracteres jurídicos del contrato de consumo.....	102
4.8. Contenido del contrato de consumo	104
4.9. Algunas aplicaciones del tipo contractual.....	106

CAPÍTULO V

CONSENTIMIENTO EN EL CONTRATO DE CONSUMO

5.1. Formación del contrato de consumo.....	113
5.2. Consentimiento y asentimiento	115
5.3. Deberes de conducta emplazados en la etapa formativa.....	117
5.3.1. Deber de información.....	117
5.3.2. Deber de trato equitativo y digno	121
5.4. Régimen especial de la oferta y de la aceptación.....	125
5.4.1. Eficacia de la oferta al público	125
5.4.2. Revocabilidad de la aceptación	129
5.5. Efectos jurídicos de la publicidad	134
5.6. Prácticas comerciales abusivas	144
5.6.1. Propuesta fuera del establecimiento del proveedor y a distancia	145
5.6.2. Imposición de prestaciones mediante cargos automáticos ..	150
5.6.3. Prácticas que limitan la libertad de contratar.....	152
5.6.4. Promociones con premios o sorteos	153

CAPÍTULO VI

OBJETO DEL CONTRATO DE CONSUMO

6.1. Operaciones jurídicas comprendidas.....	157
6.2. Provisión de bienes.....	159
6.3. Prestación de servicios.....	163
6.4. Casos particulares	167
6.4.1. Servicios públicos domiciliarios.....	167
6.4.2. Operaciones de crédito al consumo y contratos bancarios con consumidores	174

CAPÍTULO VII**CAUSA DEL CONTRATO DE CONSUMO**

7.1. Fines típicos del contrato de consumo	187
7.2. Frustración del fin del contrato de consumo	190
7.3. Conexidad contractual y causa sistemática del contrato de consumo	194

CAPÍTULO VIII**FORMA Y PRUEBA DEL CONTRATO DE CONSUMO**

8.1. El neoformalismo en el Derecho del Consumidor	201
8.2. Recaudos formales impuestos por la LDC	203
8.2.1. Forma escrita.....	204
8.2.2. Contenidos mínimos imperativos	206
8.2.3. Pluralidad de ejemplares.....	208
8.2.4. Requisitos de claridad y precisión	208
8.2.5. Exigencia de idioma nacional	209
8.3. Formalidades especiales para ciertos contratos de consumo	210
8.4. Aspectos probatorios del contrato de consumo	211

CAPÍTULO IX**INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO DE CONSUMO**

9.1. Interpretación, control de incorporación, control de contenido e integración.....	217
9.2. Reglas interpretativas de los contratos predispuestos.....	219
9.2.1. Principio de claridad	221
9.2.2. Principio de especialidad.....	222
9.2.3. Pautas adicionales: reconocibilidad; accesibilidad	224
9.3. Principio de interpretación favorable al consumidor.....	226

CAPÍTULO X**REVISIÓN DEL CONTRATO DE CONSUMO:
LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS**

10.1. Revisión del contenido clausular	231
10.2. Cláusulas abusivas (en general)	233
10.2.1. Antecedentes	233
10.2.2. Campo de aplicación	234
10.2.3. Delimitación conceptual	237
10.2.4. Técnica regulatoria adoptada	240
10.2.5. Efectos: nulidad parcial e integración	243
10.3. Cláusulas abusivas (en particular)	246
10.4. Mecanismos de control de las cláusulas contractuales.....	255

CAPÍTULO XI**RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO**

11.1. Sistema de responsabilidad civil en las relaciones de consumo ...	259
11.1.1. Aspectos generales.....	259
11.1.2. La cuestión de la prescripción	261
11.1.3. Esquema de las reglas sobre responsabilidad	263
11.2. Incumplimiento contractual del proveedor	265
11.3. Deber de seguridad en la relación de consumo.....	267
11.4. Responsabilidad por daños derivados de productos y servicios ...	272
11.4.1. Introducción	272
11.4.2. Panorama de la cuestión en el Derecho Argentino.....	274
11.4.3. Ámbito de aplicación.....	277
11.4.4. Legitimación activa.....	282
11.4.5. Legitimación pasiva	282
11.4.6. Carácter de la responsabilidad	285
11.4.7. Factor de atribución.....	286
11.4.8. Eximentes	288

	Pág.
11.4.9. Riesgos de desarrollo	293
11.5. Daño punitivo	297
11.6. Liquidación de daños en sede administrativa (“daño directo”)....	306
11.7. Garantías legales sobre bienes y servicios	309
11.7.1. Garantía sobre bienes	310
11.7.2. Garantía por vicios redhibitorios	315
11.7.3. Garantía sobre servicios	318
BIBLIOGRAFÍA	321

