

Ley 24.240

CARLOS E. TAMBUSSI DIRECCIÓN

Ley de Defensa del Consumidor

Comentada. Anotada. Concordada

AUTORES: MARÍA SOLEDAD ALPOSTA – SERGIO S. BAROCELLI
LUCRECIA CÓRDOBA – MARÍA EUGENIA D'ARCHIVIO – LAURA C. GAUNA
MARCELA S. NOVICK – FERNANDA MARÍA OUTON – SANTIAGO J. PERAL
PAULA PLOHN – ENRIQUE L. SUÁREZ – CARLOS E. TAMBUSSI

INCLUYE LAS REFORMAS DE LAS LEYES 27.250, 27.265 Y 27.266

PRÓLOGO DE **EDUARDO MOLINA QUIROGA**

EN ANEXO:
CCCN: PUBLICIDAD Y
DERECHOS HUMANOS
EN LAS NORMAS
DE CONSUMO



hammufasi

JOSE LUIS DEPALMA ♦ EDITOR

Índice general

PRÓLOGO	13
ABREVIATURAS	33

A. GENERALIDADES

§ 1. «Quid» de la protección del consumidor	39
§ 2. Antecedentes del derecho del consumo	41
§ 3. Fundamentos del derecho del consumidor	42
§ 4. Contemplación normativa y constitucional	44
§ 5. La nueva codificación	48
§ 6. La ubicación en la sistemática del Código	51

B. ANÁLISIS DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR 24.240

Título I — NORMAS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

Capítulo I

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1º. Objeto. Consumidor. Equiparación

§ 1. Defensa del consumidor	57
-----------------------------------	----

§ 2. Usuarios	58
§ 3. Persona humana	58
§ 4. Aplicación práctica del concepto	58
§ 5. Alcance del concepto	59
Jurisprudencia	
A. Finalidad protectoria de la ley	61
B. Concepto de consumidor	61
C. Consumidor a título gratuito	61
D. Consumidor que utiliza servicio de establecimiento	62
E. Exclusión de las personas jurídicas	62
F. Inclusión de las personas jurídicas	62
Art. 2º. Proveedor	
§ 1. Alcance del concepto	63
§ 2. Actividades comprendidas	64
§ 3. Única exclusión expresa: las profesiones liberales	65
Jurisprudencia	
A. Proveedor persona jurídica pública	66
B. Calidad de proveedor	66
C. La publicidad de los profesionales está incluida en la ley	67
D. Profesional que se desempeña como comerciante	67
Art. 3º. Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia	
§ 1. Concepto de relación de consumo	68
§ 2. Utilidad práctica del concepto	68
§ 3. Alcance	69
§ 4. Integración normativa	70
§ 5. «Quid» de la integración normativa	70
§ 6. Integración normativa del último párrafo del art. 3º no contemplada expresamente en el Código Civil y Comercial	71
Jurisprudencia	
A. Relación de consumo	71
B. Integración normativa	72
Capítulo II	
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y PROTECCIÓN DE SU SALUD	
Art. 4º. Información	
§ 1. Sustento constitucional. Significación	73
§ 2. Características de la información	73
§ 3. Régimen del Código Civil y Comercial	74
§ 4. Incumplimiento del deber de informar	74
§ 5. La información conforme a ley beneficia al mercado	76
§ 6. Reciente modificación legislativa	77
Jurisprudencia	
A. Información como deber	79
B. Sanción administrativa por incumplimiento del deber de información	79
C. Sustento constitucional	79
D. Falta de información y daño punitivo	79

E. Información durante la ejecución contractual	80
F. Información previa al contrato	80
G. Información eficaz	80
H. Información gratuita	80
Art. 5º. Protección al consumidor	
§ 1. Protección de la salud del consumidor	81
Jurisprudencia	
A. Función social de las empresas de salud	83
B. Raigambre constitucional	83
C. Comercialización de medicamentos	83
D. Deber de no dañar la salud del consumidor	83
E. Relación salud y seguridad	84
Art. 6º. Cosas y servicios riesgosos	
§ 1. Cosas y servicios riesgosos	84
Jurisprudencia	
A. Raigambre constitucional	86
B. Relación salud y seguridad	86
C. Deber de seguridad	86
Capítulo III	
CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA	
Art. 7º. Oferta	
§ 1. La oferta	87
§ 2. Plazo, limitación y revocación de la oferta	89
§ 3. Oferta incumplida	90
Jurisprudencia	
.....	91
Art. 8º. Efectos de la publicidad	
§ 1. Publicidad vinculante	93
Jurisprudencia	
.....	95
Art. 8º «bis». Trato digno. Prácticas abusivas	
§ 1. Trato digno y equitativo	97
§ 2. Las condiciones de trato digno y equitativo, y prohibición de prácticas abusivas	100
a) La obligación de trato digno de los prestadores	100
b) La prohibición de prácticas abusivas	101
§ 3. La responsabilidad y las sanciones por la violación al art. 8º «bis»	102
Jurisprudencia	
A. Trato digno. Adopción de medidas	103
B. Trato equitativo: diferencias de servicios entre ramales de trenes de la misma concesionaria. Discriminación	104
C. Prácticas abusivas. Situaciones vejatorias. Controles de seguridad en supermercados	104
D. Prácticas abusivas. Situaciones vergonzantes. Reclamación de deudas	104

Art. 9º. Cosas deficientes usadas o reconstituidas	
§ 1. Introducción	105
§ 2. Supuestos contemplados en el artículo	106
§ 3. Fundamento	106
Art. 10. Contenido del documento de venta	
§ 1. El documento: información e instrumentación	109
§ 2. Contenido del documento, algunas consideraciones	110
§ 3. Formalidades del documento de venta	112
§ 4. Modalidades más simples	112
Jurisprudencia	113
Art. 10 «bis». Incumplimiento de la obligación	
§ 1. Incumplimiento de la oferta o del contrato	114
§ 2. Importancia de la previsión legal	116
§ 3. Ante las deficiencias: ¿se aplica el art. 10 «bis» o el régimen de garantía legal?	117
§ 4. ¿Qué comprende el incumplimiento del proveedor?	118
§ 5. El art. 10 «bis» en su aplicación	120
§ 6. Opciones que el incumplimiento del proveedor abren a favor del consumidor	121
§ 7. Oportunidad	123
§ 8. Acciones de daños y perjuicios	124
Art. 10 «ter». Modos de rescisión	
§ 1. Apreensión positiva de una problemática real: escollos ante la solicitud de rescisión del consumidor	125
§ 2. Materialización de la voluntad rescisoria	126
§ 3. Deberes que emergen para el proveedor del servicio	128
§ 4. Publicidad de este artículo. Deber de llevarlo a conocimiento del usuario	129
Jurisprudencia	129
Art. 10 «cuáter». Prohibición de cobro	
§ 1. Fin de las restricciones o castigos a los pedidos de baja	130
Capítulo IV	
COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES	
Art. 11. Garantías	
§ 1. Introducción	134
§ 2. La «garantía legal». Requisitos	135
a) Cosas muebles no consumibles	135
b) Que se «comercialicen»	136
c) Sujetos protegidos	137
d) Alcances de la garantía legal	138
e) Plazo de vigencia	140
Jurisprudencia	141

Art. 12. Servicio técnico	
§ 1. Garantía de servicio técnico	142
Jurisprudencia	143
Art. 13. Responsabilidad	
§ 1. Solidaridad	144
Jurisprudencia	144
Art. 14. Certificado de Garantía	
§ 1. Certificado de garantía	146
Jurisprudencia	146
Art. 15. Constancia de reparación	
§ 1. Constancia de reparación	147
Jurisprudencia	147
Art. 16. Prolongación del plazo de garantía	
§ 1. Prolongación del plazo de garantía	148
Jurisprudencia	148
Art. 17. Reparación no satisfactoria	
§ 1. Reparación no satisfactoria	149
Jurisprudencia	152
Art. 18. Vicios redhibitorios	
§ 1. Garantía de vicios redhibitorios	152
Jurisprudencia	155
Capítulo V	
DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
Art. 19. Modalidades de prestación de servicios	
§ 1. De la prestación de los servicios	156
§ 2. Modalidades de la prestación	156
Jurisprudencia	
A. Contrato de compraventa automotor en círculo cerrado. Mora en la entrega del bien. Rescisión contractual	156
B. Responsabilidad contractual. Daño moral. Contratos bancarios. Tarjeta de crédito. Responsabilidad concurrente	156
C. Contratos bancarios. Contratos de caja de seguridad	158
D. Responsabilidad contractual. Seguros. Falta de entrega de póliza o certificado provisorio. Privación de uso de automotor	159
E. Contrato de Turismo. Resarcimiento por daños por incumplimiento contractual	159
F. Daños y perjuicios. Procedencia contra línea aérea. Daño moral	159

Art. 20. Materiales a utilizar en la reparación	
§ 1. Servicios de reparación	160
§ 2. Provisión de productos adecuados	160
§ 3. Información sobre empleo de otros productos	160
Jurisprudencia	
A. Compraventa de automotores. Garantía del fabricante. Servicio técnico. Aplicación de la ley 24.240	161
B. Responsabilidad por daños. Concesionaria. Reparación defectuosa del automóvil	162
Art. 21. Presupuesto	
§ 1. Presupuesto de reparación o mantenimiento	163
§ 2. Contenido del documento	163
Jurisprudencia	
A. Presupuesto. Contenido del documento	163
B. Derechos del Consumidor. Dbligación de otorgar presupuesto al consumidor	164
Art. 22. Supuestos no incluidos en el presupuesto	
§ 1. Comunicación al consumidor de supuestos no incluidos. Servicios y materiales adicionales	165
§ 2. Excepción a la obligación de informar al consumidor	166
Jurisprudencia	
— Constancia de reparación. Dbligación de su entrega al consumidor	166
Art. 23. Deficiencias en la prestación del servicio	
§ 1. Deficiencias en la prestación del servicio	167
Jurisprudencia	167
Art. 24. Garantía	
§ 1. Constancia de garantía escrita	168
§ 2. Sobre la vigencia de la garantía legal y convencional	168
Jurisprudencia	
A. Responsabilidad contractual. Compraventa de automotores. Defectos de fabricación. Reparación defectuosa	168
B. Constancias escritas. Certificado de garantía	169
Capítulo VI	
USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	
Art. 25. Constancia escrita. Información al usuario	
§ 1. Deberes de los prestadores. Información. Normas aplicables	170
§ 2. El derecho a la información y los servicios domiciliarios	170
a) Obligación de otorgar constancia escrita de las condiciones de prestación del servicio y derechos de ambas partes	171
b) Reclamos por facturación indebida. Deber de informar	173
c) El requerimiento de factura detallada del servicio	173
§ 3. Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor y marcos regulatorios a los usuarios de servicios domiciliarios	174

§ 4. Presentación y tramitación de reclamos de usuarios	176
§ 5. Implicancias prácticas	179
Jurisprudencia	
A. Servicios públicos domiciliarios. Carácter esencial. Aplicación de la ley 24.240	179
B. Servicios públicos domiciliarios. Carácter esencial	180
C. Servicios públicos domiciliarios. Usuario como débil jurídico	180
D. Servicio de provisión de agua potable. Carácter esencial	180
E. Servicios sanitarios básicos. Carácter esencial	180
F. Servicio básico telefónico. Vínculo entre el prestador y el usuario del servicio domiciliario	180
G. Servicios domiciliarios. Contratos de adhesión	181
H. Servicio básico telefónico. Reglamento general del servicio	181
I. Servicios domiciliarios. Derecho a la información de los usuarios	181
J. Servicio básico telefónico. Derecho a la información de los usuarios	181
K. Obligación de entregar al usuario factura detallada del servicio prestado	181
L. Ley de Defensa del Consumidor. Marcos regulatorios. Aplicación de las normas	182
M. Autoridad de aplicación de la ley 24.240. Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE). Facultades de cada uno de los diferentes entes de control estatal	182
Art. 26. Reciprocidad en el trato	
§ 1. Igualdad de trato	183
§ 2. La reciprocidad en el trato	184
§ 3. Implicancias prácticas	185
Jurisprudencia	
— Reciprocidad de trato. Tasa de interés aplicable	185
Art. 27. Registro de reclamos. Atención personalizada	
§ 1. Introducción	186
§ 2. Algunas implicancias del derecho al reclamo del usuario	187
§ 3. Regulaciones puntuales del art. 27 en torno al trámite de los reclamos	188
a) Registro de reclamos	188
b) Formulación de los reclamos	188
c) Constancia de los reclamos efectuados	189
d) Contestación del reclamo	190
e) La satisfacción del reclamo	191
f) La atención personalizada a los usuarios	191
§ 4. Implicancias prácticas	193
Jurisprudencia	
A. Servicio Básico Telefónico. Atención personalizada de los usuarios	194
B. Deficiente atención de reclamos de usuarios	194
Art. 28. Seguridad de las instalaciones, información	
§ 1. El derecho del usuario a la información sobre la seguridad de instalaciones y artefactos	195
§ 2. Implicancias prácticas	196
Art. 29. Instrumentos y unidades de medición	
§ 1. La medición del consumo en los servicios domiciliarios	197
§ 2. Instrumentos de medición	198
§ 3. Verificación de funcionamiento de los instrumentos de medición	198
§ 4. Acceso a los instrumentos de medición	200

§ 5. Entrega de la factura al usuario	201
Jurisprudencia	
A. Derecho del usuario a la verificación del consumo. Imposibilidad de control individual	202
B. Obligación del prestador de entregar la factura con la debida anticipación	202
Art. 30. Interrupción de la prestación del servicio	
§ 1. Interrupción del servicio	203
§ 2. La continuidad como característica de la prestación del servicio domiciliario	204
§ 3. La presunción establecida en caso de alteración o interrupción del servicio	204
§ 4. Dinámica del reclamo derivado del usuario por la interrupción del servicio	205
§ 5. Reparación de daños	207
§ 6. Implicancias prácticas	208
Jurisprudencia	
A. Interrupción del servicio. Imputación a la empresa prestadora	208
B. Exigencia probatoria y responsabilidad del prestador	208
C. Interrupción del servicio. Obligación de reintegrar en efectivo	209
D. Interrupción del servicio. Devolución de sumas abonadas. Obligación de responder por daños y perjuicios	209
E. Servicio de distribución de energía eléctrica. Interrupción prolongada del suministro a cargo de Edesur S.A.	209
F. Provisión de agua potable. Restricción de su suministro. Daños. Presunción. Reparación	209
G. Corte intempestivo y privación del servicio. Daños ocasionados	210
H. Usuario de Telefonía e Internet. Prestación defectuosa del servicio. Carga probatoria. Responsabilidad	210
I. Corte de servicio. Incumplimiento. Responsabilidad por daños	210
J. Alteración del servicio por sobretensión. Responsabilidad de la empresa prestataria	210
Art. 30 «bis»	
§ 1. Deber de informar sobre deudas	211
§ 2. La información de las deudas pendientes al usuario	211
§ 3. Implicancias prácticas	212
Jurisprudencia	
A. Falta de información de deuda en facturas posteriores. Efectos	212
B. Servicios domiciliarios. Eficacia liberatoria del pago efectuado por el usuario de buena fe	213
C. Servicios domiciliarios. Improcedencia de la pretensión posterior de cobro de diferencias por errores propios de la prestadora	213
Art. 31	
§ 1. Sobrefacturación de consumos	214
§ 2. Presunción de error en la facturación. Requisitos y efectos	215
§ 3. Instancias subsiguientes del procedimiento de reclamo por error en la facturación	217
§ 4. Facturación de conceptos indebidos o reclamo de facturas ya abonadas	219
§ 5. Tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos	219
§ 6. Disposiciones finales	220
§ 7. Implicancias prácticas	220
Jurisprudencia	
A. Servicios domiciliarios. Carga de la prueba. Errores de facturación	221
B. Servicios de distribución de gas natural. Cómputo de intereses moratorios. Falta de previsión en marco regulatorio	221

Capítulo VII	
DE LA VENTA DOMICILIARIA, POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS	
Art. 32. Venta domiciliaria	
§ 1. Caracterización	222
§ 2. Alcance de la ley y el Código	222
Art. 33. Ventas por correspondencia y otras	
§ 1. Incorporación de regulación particular en el Código unificado	224
§ 2. La contratación electrónica	224
§ 3. La forma en la contratación electrónica	226
§ 4. La información en la contratación electrónica	226
§ 5. La oferta por medios electrónicos	228
§ 6. Lugar de cumplimiento de la prestación en este tipo de contratos	228
Jurisprudencia	
A. Apreciación rigurosa de la responsabilidad del proveedor	229
B. Jurisprudencia extranjera. Aceptación de "términos y condiciones"	230
C. Cliques como acuerdo de voluntades	230
Art. 34. Revocación de aceptación	
§ 1. Introducción	230
§ 2. Plazo para su ejercicio. Finalidad	231
§ 3. Deber del proveedor de informar la existencia de este derecho	232
§ 4. Irrenunciabilidad. Oportunidad	232
§ 5. Forma de ejercicio	233
§ 6. Efectos	234
§ 7. Excepciones	235
Art. 35. Prohibición	
§ 1. Ventas por la negativa	236
Jurisprudencia	
.....	237
Capítulo VIII	
DE LAS OPERACIONES DE VENTA DE CRÉDITO	
Art. 36. Requisitos	
§ 1. Contratos bancarios de consumo	238
§ 2. Régimen de la ley 24.240 y del Código Civil y Comercial	240
§ 3. Extensión a otros supuestos	247
Jurisprudencia	
A. Aplicación de la ley 24.240 a servicios bancarios	248
B. Interpretación más favorable al consumidor	248
C. Prevalencia de la Ley de Defensa del Consumidor sobre la norma cambiaria (decr. 5965/63)	249
D. Ejecución de cheques	249
E. Ejecuciones prendarias	249
F. Supuesto donde no participa entidad bancaria	250

Capítulo IX

DE LOS TÉRMINOS ABUSIVOS Y CLÁUSULAS INEFICACES

Art. 37. Interpretación

§ 1. Cláusulas abusivas. Concepto	251
§ 2. Características tipificantes de las cláusulas abusivas. Fundamento de su regulación	251
§ 3. Las cláusulas abusivas contempladas en la Ley de Defensa del Consumidor	252
a) Cláusulas que desnaturalicen las obligaciones	253
b) Cláusulas que limiten la responsabilidad por daños	253
c) Cláusulas que importen renuncia o restricción de derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte	255
d) Cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor	256
Jurisprudencia	
A. Nulidad de cláusulas por desnaturalización de las obligaciones emergentes del contrato	257
B. Nulidad de cláusulas por restricción o renuncia de derechos del consumidor	257
C. Casos en que se rechazó el planteo de nulidad de cláusula en mutuo hipotecario	258
D. Nulidad de cláusulas que importen inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor	258
§ 4. Las cláusulas ambiguas. Interpretación	259
§ 5. Efectos de las cláusulas abusivas. Nulidad o inexistencia. Integración del contrato	259
§ 6. La cuestión de las cláusulas abusivas en el Código Civil y Comercial de la Nación	260

Art. 38. Contrato de adhesión. Contratos en formularios

§ 1. Contratos por adhesión a cláusulas predispuestas	261
§ 2. Contratos comprendidos en el art. 38 de la LDC	263
§ 3. Autoridad de aplicación. Control de cláusulas abusivas	263
§ 4. Resolución 53/2003	264
§ 5. La reforma de la ley 27.266	266
a) La necesaria regulación de los contratos	266
b) El deber de información incorporado por la reforma	267
Jurisprudencia	
A. Control administrativo preventivo sobre contratos por adhesión a cláusulas predispuestas	269
B. Nulidad de cláusulas contractuales no conformadas aprobadas por el órgano de control competente	270
C. Contrato por adhesión. Concepto	270
D. Interpretación de cláusulas en contrato de adhesión	270
E. Eficacia de las condiciones generales y de los contratos por adhesión	271

Art. 39. Modificación Contratos Tipo

§ 1. Obligación legal	272
§ 2. Los contratos autorizados	272
§ 3. Control de cláusulas abusivas en el contrato autorizado. Facultad de impugnación	273
Jurisprudencia	
— Posibilidad de impugnar judicialmente cláusulas de contratos tipo autorizados administrativamente	273

Capítulo X

RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

Art. 40

§ 1. La responsabilidad en el derecho del consumidor	275
Jurisprudencia	
.....	
Art. 40 «bis». Daño directo	
§ 1. El daño directo	280
§ 2. Daño directo y daño punitivo	280
§ 3. La reforma legislativa del instituto de daño directo	280
§ 4. La responsabilidad por daño directo	281
§ 5. La autoridad administrativa a cargo de la aplicación del daño directo. Antes y después de la reforma	282
§ 6. El procedimiento nacional para el reclamo por daño directo	284
Jurisprudencia	
A. Daño indemnizable	284
B. Jurisdicción administrativa	285
C. Irretroactividad de la ley	285

Título II — AUTORIDAD DE APLICACIÓN.
PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

Capítulo XI

AUTORIDAD DE APLICACIÓN

Art. 41

§ 1. Competencia	286
Jurisprudencia	
— La ley 24.240 regula el procedimiento ante la autoridad de aplicación nacional	287

Art. 42

§ 1. Actuación concurrente	287
Jurisprudencia	
A. Concurrencia de facultades	288
B. Un mismo hecho y sanción en diferentes jurisdicciones por distintos aspectos	288

Art. 43. Facultades y atribuciones

§ 1. La autoridad de aplicación nacional	289
a) Reglamentar la ley	289
b) Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores y Usuarios	289
c) Recepción de denuncias de los consumidores	290
d) Realización de pericias e inspecciones	290
e) Solicitud de informes y opiniones a otros entes	290
f) Celebración de audiencias	290
Jurisprudencia	
.....	290

Art. 44. Auxilio de la Fuerza Pública	
§ 1. Solicitud a la justicia de empleo de la fuerza pública	291
Capítulo XII	
PROCEDIMIENTO Y SANCIONES	
Art. 45. Actuaciones administrativas	
§ 1. Introducción	293
§ 2. Etapas	293
a) Inicio de las actuaciones	293
b) Ausencia de etapa conciliatoria	294
c) Imputación	294
d) Descargo	295
e) Medidas preventivas	296
f) Resolución definitiva	296
g) Recurso directo	296
h) Normas supletorias	298
i) Procedimientos locales	298
Art. 46. Incumplimiento de acuerdos conciliatorios	
§ 1. El caso de incumplimiento del acuerdo	299
Jurisprudencia	
A. Fundamento de la sanción por incumplimiento de acuerdo	300
B. Incumplimiento parcial	300
C. Cumplimiento tardío	300
Art. 47. Sanciones	
§ 1. Introducción	301
§ 2. Sanciones	302
a) Apercibimiento	302
b) Multa	302
c) Decomiso	302
d) Clausura	302
e) Suspensión en los registros de proveedores	302
f) Pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o especiales	303
§ 3. Publicación de la sanción	303
§ 4. Fondo especial destinado a la Educación al Consumidor	304
Jurisprudencia	
A. Publicidad de las sanciones	304
B. La falta de imputación de infracción a una norma afecta la defensa en juicio	304
C. Publicación de la sanción	304
D. El daño a la marca lo hace la infracción, no la publicación	305
E. No se publica solamente en Boletín Oficial	305
Art. 48. Denuncias maliciosas	
§ 1. Sanción por denuncia infundada	305
Art. 49. Aplicación y graduación de las sanciones	
§ 1. Introducción	307

§ 2. Pautas objetivas	307
§ 3. Los parámetros de naturaleza subjetiva	307
Jurisprudencia	
A. Deben mencionarse los criterios para graduar la multa (motivación)	308
1. Reducción de la multa	308
I. Cuando la autoridad tomó erróneamente en cuenta la reincidencia	308
II. Cuando no se fundamenta la reincidencia	308
III. Reducción de multa por desproporción en relación a la falta	309
IV. Por la conducta del consumidor	309
V. Por cumplimiento parcial por parte del proveedor	309
2. Reincidencia	309
B. Independencia de la reincidencia de otros criterios de graduación	309
C. No hay reincidencia en caso de incumplimiento de acuerdo homologado	310
D. Graduación en lealtad comercial. Integración normativa	310
E. Graduación por importancia en el mercado	310
F. Graduación por perjuicio causado al consumidor. Medicina prepaga	311
G. Graduación atento el carácter de primera necesidad de los productos. Supermercados	311
Art. 50. Prescripción	
§ 1. Ausencia de un plazo de prescripción para las acciones judiciales	311
§ 2. Conclusiones con la sanción del Código Civil y Comercial	314
§ 3. La prescripción de las sanciones administrativas	315
Jurisprudencia	
-----	316
Art. 51. Comisión de un delito	
§ 1. Deber de denunciar	317
Capítulo XIII	
DE LAS ACCIONES	
Art. 52. Acciones judiciales	
§ 1. El proceso de consumo	318
§ 2. Las acciones que surgen de la ley	318
§ 3. Acciones que pueden promoverse y mecanismos procesales de implementación	319
a) Las acciones por monto menor a cincuenta y cinco salarios mínimos, vitales y móviles	319
— De la instancia conciliatoria previa (COPREC)	320
b) Las acciones por más de cincuenta y cinco salarios mínimos, vitales y móviles	323
§ 4. Legitimados activos	323
a) El consumidor	323
b) Las asociaciones de consumidores	323
c) El Ministerio Público Fiscal	324
d) La autoridad de aplicación	324
e) El Defensor del Pueblo	325
Jurisprudencia	
A. Legitimación de las asociaciones de consumidores	326

B. El Ministerio Público Fiscal	326
1. Se ha rechazado su pretensión de intervenir en carácter de parte, cuando la acción es mantenida por el actor	326
2. Nulidad por falta de intervención	327
C. Legitimación de la autoridad de aplicación	327
D. El Defensor del Pueblo	327
Art. 52 «bis». Daño punitivo	
§ 1. Concepto	328
§ 2. Los "daños punitivos" y sus antecedentes	328
§ 3. Los «daños punitivos» en la Argentina	330
a) Posturas en contra de los daños punitivos	330
b) Posturas a favor de los daños punitivos	331
c) El esquema legal del art. 52 «bis» de la Ley de Defensa del Consumidor	332
§ 4. Los «daños punitivos» en nuestra jurisprudencia	335
§ 5. Conclusión	340
Jurisprudencia	341
Art. 53. Normas del proceso	
§ 1. El procedimiento más abreviado	343
§ 2. Beneficio de justicia gratuita	344
§ 3. Cargas dinámicas de la prueba	346
Jurisprudencia	
A. Proceso sumarísimo	349
B. Beneficio de justicia gratuita	349
1. Posición restrictiva	349
2. Posición amplia	349
C. Cargas dinámicas de la prueba	350
1. Posición privilegiada frente a los elementos de prueba	350
2. Presunción en contra en caso de incumplimiento	350
3. Condiciones superiores del proveedor	350
4. Destrucción de elementos probatorios por el proveedor	351
5. Prevalencia de la norma procesal tuitiva	351
Art. 54. Acciones de incidencia colectiva	
§ 1. Acciones de incidencia colectiva. Su procedencia	352
§ 2. Acuerdos conciliatorios en el marco de una acción colectiva. Actuación del Ministerio Público. Homologación	354
§ 3. Ejercicio del derecho de apartamiento («opt out»)	354
§ 4. La cuestión de la publicidad de las acciones colectivas	355
§ 5. La Acordada 32/14	356
§ 6. Principio de reparación integral	357
Jurisprudencia	
A. Legitimación	357
B. Defensa del consumidor. Acciones colectivas de consumo. Acuerdo homologado. Control de oficio. Procedencia	357
C. Modos anormales de terminación del proceso. Transacción. Acuerdo celebrado entre asociación de consumidores y entidad bancaria. Abuso. Nulidad	358

D. Defensa del consumidor. Acciones colectivas de consumo. Acuerdo homologado. Nulidad por violación al derecho de apartamiento	358
E. Actos procesales. Sentencia definitiva de primera instancia (art. 163, CPCCN). Cosa juzgada. Cosa juzgada formal	359
F. Actos procesales. Notificación por edictos. Publicación	360
G. Derechos del consumidor. Acuerdo. Nulidad de acuerdo transaccional	360
Art. 54 «bis»	
§ 1. Publicación de sentencias. Comunicación a la autoridad de aplicación	361
Capítulo XIV	
DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	
Art. 55. Legitimación	
§ 1. Una mirada conceptual	362
§ 2. Formalidades de las asociaciones de consumidores	365
§ 3. Su importancia real	369
§ 4. Su importancia especial	371
§ 5. Beneficio de justicia gratuita	373
Art. 56. Autorización para funcionar	
§ 1. Autorización para funcionar. Consideraciones	378
§ 2. Formalidades para la inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores	379
§ 3. Contribuciones financieras	381
§ 4. Control de recaudos: cumplimiento de los fines y objetivos de la asociación de consumidores	382
§ 5. Asociaciones de consumidores en acción. Cumplimiento de prerrogativas, fines y objetivos	384
a) Asambleas	384
b) Educación, información, asesoramiento	384
c) Acciones conjuntas	385
1. Con organizaciones internacionales, fundaciones y ONG	385
2. Integrar organismos locales, regionales e internacionales	385
3. En sede administrativa	385
d) Ejercicio de acciones judiciales	386
1. Defensa y representación de los consumidores y usuarios	387
2. Promoción extrajudicial de reclamos tratados. Remisión	387
3. Presentación de proyectos de ley, investigaciones, trabajos, etcétera	387
4. Convenios	387
Art. 57. Requisitos para obtener el reconocimiento	
§ 1. Actividades vedadas a las asociaciones de consumidores. Limitaciones en su giro	388
Art. 58. Promoción de reclamos	
§ 1. Actuación en instancia privada. Promoción extrajudicial de reclamos	390

Capítulo XV	
ARBITRAJE	
Art. 59. Tribunales arbitrales	
§ 1. El sistema nacional de arbitraje de consumo	391
§ 2. Características del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo	392
§ 3. Recursos	394
§ 4. Competencia	394
§ 5. Autoridad de aplicación	395
§ 6. Procedimiento	395
a) Arbitraje de amigables compondores o de equidad y arbitraje de derecho	395
b) Aceptación del arbitraje por el proveedor no adherido al Sistema, para el supuesto de proveedor adherido, y para casos de pluralidad de proveedores, adheridos y no adheridos	396
c) Aceptación del arbitraje por el proveedor. Procedimiento especial	398
§ 7. Recursos	400
Jurisprudencia	400

Título III — DISPOSICIONES FINALES

Capítulo XVI	
EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR	
Art. 60. Planes educativos	
§ 1. La educación como derecho-deber	401
Art. 61. Formación del consumidor	
§ 1. Contenidos de los programas educativos	404
Art. 62. Contribuciones estatales	
§ 1. Financiamiento de la educación al consumidor	405
Capítulo XVII	
DISPOSICIONES FINALES	
Art. 63	
§ 1. Aplicación supletoria de la LDC al transporte aerocomercial	406
Jurisprudencia	408
Art. 64	
§ 1. Armonización de facultades	410
Art. 65	
§ 1. El principio de orden público	410
§ 2. ¿Norma federal o derecho común?	412

§ 3. Reglamentación	413
Jurisprudencia	413
Art. 66	
§ 1. Falta de un texto ordenado	414
Art. 67. De forma	
	414

C. ANEXO

1.

LAS NORMAS SOBRE PUBLICIDAD EN EL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL

Art. 1101. Publicidad	
§ 1. La publicidad en las relaciones de consumo	418
§ 2. Publicidad e información	419
§ 3. Concepto de publicidad	420
§ 4. Las «especies publicitarias» prohibidas en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación	421
§ 5. Relación con la libertad de expresión	422
§ 6. Publicidad engañosa	423
a) «Quid» de la publicidad engañosa	424
b) Jurisprudencia sobre publicidad engañosa	425
1. Fines sancionatorios	425
2. Fines reparatorios	426
§ 7. Publicidad comparativa	427
a) Modalidades de publicidad comparativa	428
b) La publicidad comparativa prohibida como práctica desleal	429
c) Recepción jurisprudencial anterior a la unificación	430
§ 8. Publicidad abusiva, discriminatoria o inductora de hábitos perjudiciales	430
a) Publicidad abusiva	430
b) Publicidad discriminatoria	431
— Recepción jurisprudencial	431
c) Publicidad inductiva de conductas perjudiciales	431
§ 9. Caso especial del tabaco y el alcohol	433
Art. 1102. Acciones	
§ 1. Publicidad ilícita y mecanismos protectores	434
Jurisprudencia	437

Art. 1103. Efectos de la publicidad	
§ 1. Publicidad vinculante	439
Jurisprudencia	440

2.

**ELEMENTOS INTERPRETATIVOS Y DE FONDO PROPIOS
DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LAS NORMAS
DE CONSUMO DEL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL**

Art. 1º. Fuentes y aplicación	
§ 1. El concepto de consumidor	443
§ 2. Interpretación bajo el principio protectorio y vinculación con la problemática ambiental	445
§ 3. Principio de operatividad de las normas	445
§ 4. El principio de no regresividad	446
§ 5. El principio de consumo sustentable	447
§ 6. El trato equitativo y digno	449
§ 7. El principio de no discriminación	450
§ 8. Cierre	452
 BIBLIOGRAFÍA GENERAL	 455