



Gherzi - Weingarten (Directores)
Álvarez Larrondo - Rodríguez (Coordinadores)

DEFENSA DE LOS DERECHOS DE USUARIOS DE SERVICIOS

CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL - LEY 26.361

- Principios generales: información, publicidad, seguridad y prevención.
- Servicios de energía eléctrica, gas, telecomunicaciones, telefonía móvil e Internet • Transporte ferroviario y subterráneo. Aerolíneas en aeroparques y aeropuertos • Servicios postventa de automotores y electrodomésticos. Planes de ahorro previo. Bienes importados: sistema de repuestos • Servicios bancarios. Tarjeta de crédito. Cuenta corriente. Caja de seguridad • Ventas domiciliarias y por correspondencia. Facultad de revocación • Locación de inmuebles. Contrato de adhesión en inmobiliarias. Alquiler para turismo. Garajes y cocheras • Servicios en shopping centers: estacionamiento; ascensores y escaleras mecánicas
- Responsabilidad del Estado en servicios. Gratuidad en el derecho del consumo. Ciberdefensa. Servicios directos de salud. Seguridad pública. Servicio carcelario. Jurisprudencia sistematizada.

I

| | |
|---|------------|
| NOVA TESIS CORTE SUPREMA EDITORIAL JURIDICA BIBLIOTECA | |
| SIG. TOPOGRAFICA | INVENTARIO |
| C7172 | 139741 |

ÍNDICE GENERAL

| | |
|----------------------------|----|
| Autores de este tomo | 7 |
| Presentación | 9 |
| Introducción | 11 |

PARTE PRIMERA — PRINCIPIOS GENERALES EN MATERIA DE SERVICIOS

Carlos Ghersi - Celia Weingarten

..... 15

CAPÍTULO 1 — LA INFORMACIÓN

María de las Mercedes Sisterna

| | |
|--|----|
| 1. Introducción. Contextualización | 17 |
| 2. El deber de información. Delimitación conceptual y naturaleza jurídica | 19 |
| 3. Marco regulatorio y recepción jurisprudencial | 24 |

| | |
|---|----|
| 4. El deber de consejo y de advertencia, como subtipos de una obligación agravada | 28 |
| 5. Los vicios del consentimiento y las restantes consecuencias del incumplimiento del deber de información..... | 32 |
| 6. Conclusión..... | 37 |

CAPÍTULO 2 — LA PUBLICIDAD

Graciela Lovece

| | |
|---|----|
| 1. Introducción | 41 |
| 2. La inclusión de la publicidad en la normativa de fondo | 47 |
| 3. La economía de servicios como paradigma de lo intangible..... | 49 |
| 4. La publicidad como fuente de vínculos jurídicos socialmente típicos .. | 51 |
| 5. El Código Civil y Comercial las relaciones de consumo y la publicidad | 56 |
| 5.1. La publicidad engañosa | 57 |
| 5.2. La publicidad comparativa | 58 |
| 5.3. La ilicitud de la publicidad abusiva y el respeto a la dignidad del consumidor | 59 |
| 5.4. La falta de regulación de la publicidad subliminal | 61 |
| 6. La oferta contractual, las precisiones y el marco publicitario | 62 |
| 7. La obligación publicitariamente asumida y los términos del cumplimiento..... | 67 |
| 8. Las acciones de cesación y rectificación publicitaria | 69 |
| 9. La publicidad de los servicios | 71 |
| 9.1. Los servicios profesionales médicos y la publicidad..... | 71 |
| 9.2. La publicidad de los servicios bancarios..... | 74 |
| 9.3. Los servicios turísticos y la publicidad | 78 |
| 9.4. La función informativa de la publicidad de servicios públicos..... | 81 |
| 9.5. Los corredores viales y la publicidad | 82 |
| 10. La responsabilidad por daños en la actividad publicitaria..... | 83 |
| 11. La jurisdicción y el derecho aplicable..... | 87 |
| 12. Conclusiones..... | 90 |

CAPÍTULO 3 — EL PRINCIPIO DE SEGURIDAD

Juan Martín Brun

| | |
|--|-----|
| 1. Introducción | 91 |
| 2. Orígenes del deber de seguridad..... | 93 |
| 3. Concepto del deber de seguridad..... | 96 |
| 4. La evolución de deber de seguridad en el ordenamiento jurídico argentino..... | 99 |
| 4.1. Contemplación indirecta en la legislación argentina | 99 |
| 4.2. La obligación de seguridad en el proyecto de Unificación del 1998 y en el actual Código Civil y Comercial | 101 |
| 4.3. El derecho de consumidor y el deber de seguridad | 104 |
| 5. La aplicación del deber de seguridad por la jurisprudencia argentina | 110 |
| 6. El deber de seguridad en los servicios..... | 116 |
| 6.1. El principio de seguridad es una obligación de resultado..... | 120 |
| 7. Conclusión | 121 |

CAPÍTULO 4 — PRINCIPIO DE PREVENCIÓN

Laura Romero Maisonave

| | |
|---|-----|
| 1. Introducción..... | 125 |
| 2. El sentido y la regulación de prevenir el daño | 132 |
| 3. Antecedentes..... | 135 |
| 3.1. Derecho romano..... | 135 |
| 3.2. Corte Suprema de Justicia de la Nación | 136 |
| 3.3. Código Penal | 136 |
| 4. La regulación del principio en el Código Civil y Comercial | 137 |
| 5. Conclusión..... | 140 |

JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — PRINCIPIOS
GENERALES EN MATERIA DE SERVICIOS

Silvia Ippolito

| | |
|--|-----|
| 1. La información | 141 |
| 2. La publicidad | 174 |
| 3. La seguridad | 192 |
| 4. El principio de prevención | 222 |
| 5. La obligación de continuidad en los servicios | 229 |

PARTE SEGUNDA — SERVICIOS DOMICILIARIOS /

Carlos Ghersi - Celia Weingarten

| | |
|-------|-----|
| | 239 |
|-------|-----|

CAPÍTULO 1 — EL DESORDEN DEL RÉGIMEN JURÍDICO
DEL SERVICIO PÚBLICO DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA Y SU
IMPACTO SOBRE LOS CONSUMIDORES

José Elvis Toto

| | |
|--|-----|
| 1. Constitucionalización de los derechos de los consumidores con relación a los servicios públicos | 243 |
| 2. Marco normativo específico para los usuarios de la electricidad. Caracterización como servicio público | 245 |
| 3. El Digesto Jurídico Argentino. La nueva denominación de la ley 24.065 como ley M-1791 | 246 |
| 4. El decreto 804/01 | 250 |
| 5. La ley 25.468 | 251 |
| 6. Efectos de la derogación de normas | 251 |
| 7. Revivificación o reviviscencia de normas derogadas | 253 |
| 8. El inexplicable error de la Dirección de Información Parlamentaria del Digesto Jurídico | 255 |

| | |
|---|-----|
| 9. Marco normativo vigente aplicable luego de un correcto análisis de las normas | 256 |
| 10. Impacto del análisis de vigencia | 258 |
| 11. Conclusiones | 262 |

CAPÍTULO 2 — SERVICIO PÚBLICO DE SUMINISTRO DE
GAS DOMICILIARIO

Federico M. Alvarez Larrondo y Gonzalo Martín Rodríguez

| | |
|--|-----|
| 1. El marco normativo del mercado del gas. La cronología del desquicio | 265 |
| 2. La situación del 2014 | 271 |
| 3. Los incrementos del 2016 | 272 |
| 4. La discusión actual: las razones que tornan improcedente de unificación de las acciones colectivas en materia de protección de usuarios del servicio de gas | 273 |
| 5. Corolario | 279 |

CAPÍTULO 3 — EL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES
Y EL ENTE REGULADOR

Hernán Eduardo Colombo

| | |
|--|-----|
| I. Introducción | 281 |
| 2. Concepto de la expresión "marco regulatorio" | 282 |
| 3. Contenido general de los diversos marcos regulatorios | 283 |
| 3.1. Alcance | 283 |
| 3.2. Instrumentos legales | 286 |
| 4. Ley de Defensa del Consumidor | 294 |
| 5. Resoluciones específicas de la Autoridad Regulatoria | 296 |

**CAPÍTULO 4 — REGLAMENTO GENERAL DE CLIENTES DE LOS
SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES**

Hernán Eduardo Colombo

| | |
|---|-----|
| 1. Introducción..... | 299 |
| 2. Análisis de sus disposiciones..... | 300 |
| 3. Su evolución regulatoria..... | 315 |
| 4. La Comisión Nacional de Defensa de la Competencia..... | 318 |
| 5. Las cláusulas abusivas. La resolución 9/04..... | 321 |
| 6. El desbloqueo del terminal y la opinión de la CNC..... | 324 |
| 7. La ley 27.078 y los precios del SBT..... | 332 |
| 8. La Autoridad Regulatoria en materia de telecomunicaciones..... | 342 |
| 9. Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la Nación..... | 344 |
| 10. Comisión Nacional de Comunicaciones..... | 345 |
| 11. Conclusión..... | 347 |

CAPÍTULO 5 — EL SERVICIO DE INTERNET Y SU REGULACIÓN

Ramón Bernabé Arellano

| | |
|--|-----|
| 1. Introducción..... | 349 |
| 2. Definiciones regulatorias..... | 350 |
| 3. Clasificación de acceso al servicio..... | 355 |
| 3.1 Acceso telefónico (dial-up)..... | 356 |
| 3.2. Acceso banda ancha por ADSL..... | 356 |
| 3.3. Cablemodem..... | 357 |
| 3.4. Red de telefonía móvil..... | 357 |
| 3.5. Acceso satelital..... | 358 |
| 3.6. Acceso por fibra óptica..... | 359 |
| 3.7. Acceso por línea eléctrica..... | 360 |
| 4. Contrato de consumo: técnicas de contratación y comercialización..... | 360 |
| 4.1. Condiciones generales de suscripción al servicio..... | 362 |
| 4.2. Procedimiento de reclamaciones..... | 365 |
| 5. Los desafíos de internet al marco normativo imperante..... | 367 |
| 6. Conclusión..... | 370 |

JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — SERVICIOS DOMICILIARIOS

Silvia Ippolito

| | |
|---|-----|
| 1. El servicio de luz..... | 371 |
| 2. El servicio de gas..... | 384 |
| 3. El servicio de telefonía fija y móvil..... | 396 |
| 4. El servicio de televisión por cable..... | 407 |
| 5. El servicio de internet..... | 420 |

**PARTE TERCERA — SERVICIOS DE TRANSPORTACIÓN
DE PERSONAS**

Carlos Gherzi - Celia Weingarten

| | |
|-------|-----|
| | 455 |
|-------|-----|

**CAPÍTULO 1 — RESPONSABILIDAD DEL ESTADO EN
SERVICIOS CONCESIONADOS**

Enzo Esteban Donato Brun

| | |
|--|-----|
| 1. Introducción..... | 457 |
| 2. Antecedentes económicos, jurídicos y sociales de las privatizaciones en Argentina..... | 458 |
| 3. El rol del Estado en la concesión de servicios..... | 462 |
| 4. Marco regulatorio de la responsabilidad estatal..... | 465 |
| 5. El controvertido art. 6° de la Ley 26.944..... | 468 |
| 6. Argumentos en torno a la responsabilidad del Estado en servicios concesionados..... | 473 |
| 7. La responsabilidad del Estado con fundamento en la ley 24.240..... | 477 |

CAPÍTULO 2 — LOS SERVICIOS EN EL SISTEMA DE
TRANSPORTE FERROVIARIO

Mariana Matilde Dávalos

| | |
|---|-----|
| 1. Introducción..... | 479 |
| 2. Características y singularidades del sistema de transporte ferroviario..... | 487 |
| 3. Aplicación de la ley N° 24.240 (modificada por las leyes 26.361 y 26.994) y las disposiciones del Código Civil y Comercial de la Nación..... | 493 |
| 4. El servicio de transporte por ferrocarriles y los usuarios..... | 497 |
| 5. Las estaciones de trenes..... | 499 |
| 6. La seguridad e información en los pasos a nivel..... | 502 |
| 7. El paso vehicular y los terceros frente al ferrocarril..... | 506 |
| 8. La seguridad para el tránsito de personas..... | 508 |
| 9. El traslado de los pasajeros. Información y seguridad..... | 510 |
| 10. Los daños producidos desde el exterior al ferrocarril. La reparación integral al pasajero..... | 513 |
| 11. Eximentes de la responsabilidad de las empresas ferroviarias..... | 515 |
| 12. Prescripción de las acciones..... | 516 |
| 13. Conclusión..... | 518 |

CAPÍTULO 3 — SERVICIOS EN EL SISTEMA DE
TRANSPORTE DE SUBTERRÁNEO

María Jimena Godino

| | |
|---|-----|
| 1. Introducción..... | 521 |
| 2. La Constitución Nacional y la aplicación de la ley 26.361 y normas del Código Civil y Comercial..... | 524 |
| 3. El contrato de transporte en subterráneo..... | 527 |
| 4. Responsabilidad del subterráneo..... | 530 |
| 5. La extensión de la responsabilidad a lugares fuera del transporte..... | 539 |
| 6. Responsabilidad del Estado..... | 541 |

| | |
|----------------------------------|-----|
| 7. Prescripción de acciones..... | 542 |
| 8. Conclusión..... | 543 |

CAPÍTULO 4 — LOS SERVICIOS DE LAS AEROLÍNEAS EN LOS
AEROPARQUES EN VUELOS DE CABOTAJE

Vanesa Larroque Godoy y María Alejandra Waller

| | |
|---|-----|
| 1. Introducción..... | 547 |
| 2. Instrumentos normativos regulatorios..... | 548 |
| 3. Los sujetos personas humanas protegidas..... | 550 |
| 3. Obligaciones del proveedor..... | 551 |
| 3.1. Obligación de seguridad e información constante..... | 551 |
| 3.2. La obligación en lugar de embarque..... | 553 |
| 4. Calificación del contrato de transporte aéreo..... | 554 |
| 5. Incorporación de cláusulas abusivas..... | 556 |
| 6. Cancelación y demora en abordar el vuelo..... | 558 |
| 7. Daños al usuario..... | 563 |
| 8. Supuestos de discriminación y trato indigno..... | 567 |
| 9. Conclusión..... | 571 |

CAPÍTULO 5 — LOS SERVICIOS DE LAS AEROLÍNEAS EN LOS
AEROPUERTOS EN VUELOS INTERNACIONALES

Vanesa Larroque Godoy y María Alejandra Waller

| | |
|---|-----|
| 1. Introducción..... | 573 |
| 2. La regulación de la relación de usuario del servicio..... | 575 |
| 3. La documentación emitida por el proveedor..... | 576 |
| 4. La obligación de información en cuestiones de derechos personalísimos: salud y riesgo de vida..... | 577 |
| 5. La publicidad y la oferta: coincidencia o divergencia..... | 583 |
| 6. Dañados, legitimidad y reparación integral..... | 585 |
| 7. Agencias de turismo: obligaciones y responsabilidad..... | 587 |
| 8. Robo o desaparición de pertenencias y equipaje..... | 588 |

Índice general

| | |
|---|-----|
| 9. Transportes sucesivos. Conexiones..... | 590 |
| 10. Conclusión..... | 594 |

**JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — SERVICIOS DE
TRANSPORTACIÓN DE PERSONAS**

Silvia Ippolito

| | |
|---|-----|
| 1. Los servicios de circulación de vehículos por autopistas | 595 |
| 2. Los servicios en sistema de transporte ferroviario..... | 617 |
| 3. Los servicios en el sistema de transporte subterráneo..... | 648 |
| 4. Los servicios de las aerolíneas en vuelos de cabotaje e internacionales | 653 |

Gherzi - Weingarten (Directores)

Álvarez Larrondo - Rodríguez (Coordinadores)

DEFENSA DE LOS DERECHOS DE USUARIOS DE SERVICIOS

CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL - LEY 26.361

- Principios generales: información, publicidad, seguridad y prevención.
 - Servicios de energía eléctrica, gas, telecomunicaciones, telefonía móvil e Internet
 - Transporte ferroviario y subterráneo. Aerolíneas en aeroparques y aeropuertos
 - Servicios postventa de automotores y electrodomésticos. Planes de ahorro previo. Bienes importados: sistema de repuestos
 - Servicios bancarios. Tarjeta de crédito. Cuenta corriente. Caja de seguridad
 - Ventas domiciliarias y por correspondencia. Facultad de revocación
 - Locación de inmuebles. Contrato de adhesión en inmobiliarias. Alquiler para turismo. Garajes y cocheras
 - Servicios en shopping centers: estacionamiento; ascensores y escaleras mecánicas
 - Responsabilidad del Estado en servicios. Gratuidad en el derecho del consumo. Ciberdefensa. Servicios directos de salud. Seguridad pública. Servicio carcelario. Jurisprudencia sistematizada.

| | |
|----------------------|------------|
| CORTE SUPREMA | |
| BIBLIOTECA | |
| SIG. TOPOGRAFICA | INVENTARIO |
| C7173 | 139742 |

II

**NOVA TESIS
EDITORIAL JURÍDICA**

ÍNDICE GENERAL

| | |
|----------------------------|---|
| Autores de este tomo | 7 |
|----------------------------|---|

PARTE CUARTA — SERVICIOS POSTVENTA DE AUTOMOTORES Y ELECTRODOMÉSTICOS

Carlos Gherzi - Celia Weingarten

| | |
|-------|----|
| | 11 |
|-------|----|

CAPÍTULO 1 — LOS SEGUROS COMO SERVICIOS EN LOS PLANES DE AHORRO PREVIO DE AUTOMOTORES

Waldo Sobrino

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 13 |
| 2. Los contratos conexos de seguros | 14 |
| 3. Seguros de vida | 15 |
| 4. Seguro de automotores | 16 |
| 5. Normativa legal aplicable..... | 17 |
| 6. Ley de Defensa del Consumidor | 18 |
| 7. Código Civil y Comercial..... | 24 |
| 8. Obligaciones conexas | 34 |

CAPÍTULO 2 — SERVICIOS POSTVENTA EN ELECTRODOMÉSTICOS

Mónica Hise

| | |
|--|----|
| 1. Introducción..... | 37 |
| 2. Garantía: concepto. Plazo de vigencia. Diferencia entre ampliación convencional de la garantía y "garantía extendida". Transporte a cargo del responsable de la garantía..... | 40 |
| 3. Servicio técnico..... | 46 |
| 4. Responsabilidad solidaria..... | 50 |
| 5. Certificado de garantía..... | 52 |
| 6. Constancia de la reparación..... | 55 |
| 7. Prolongación del plazo de la garantía..... | 56 |
| 8. Reparaciones no satisfactorias..... | 57 |
| 9. Síntesis..... | 61 |

CAPÍTULO 3 — BIENES IMPORTADOS: SISTEMA DE REPUESTOS

Jimena Parellada

| | |
|--|----|
| 1. Introducción..... | 63 |
| 2. Marco normativo..... | 65 |
| 2.1. La Ley de Defensa del Consumidor..... | 65 |
| 2.2. El Decreto (PEN) 1798/94..... | 66 |
| 2.3. Resoluciones de la Autoridad de Aplicación..... | 67 |
| 3. Derecho comparado..... | 72 |
| 4. Conclusión..... | 75 |

JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — SERVICIOS DE POSTVENTA

Silvia Ippolito

| | |
|--|----|
| 1. Postventa de automotores..... | 79 |
| 2. Postventa en electrodomésticos..... | 83 |
| 3. Bienes importados..... | 86 |

PARTE QUINTA — SERVICIOS BANCARIOS

Carlos Gherzi - Celia Weingarten

| | |
|-------|----|
| | 91 |
|-------|----|

CAPÍTULO 1 — SERVICIO DE TARJETA DE CRÉDITO

Bernardo Marcos Diez

| | |
|---|-----|
| 1. Introducción..... | 93 |
| 2. El Contrato de tarjeta de crédito. Breve repaso de la regulación en la Ley 25.065..... | 94 |
| 3. La figura del "usuario adicional". Responsabilidad. Recepción en el Código Civil y Comercial de la Nación..... | 97 |
| 4. El contrato de tarjeta de crédito y el derecho de consumo. Contratos bancarios. Código Civil y Comercial..... | 102 |
| 5. El sobreendeudamiento y la prohibición de los pactos de capitalización de intereses. La situación en el nuevo Código y el contrato de cuenta corriente bancaria..... | 104 |
| 6. Conclusión..... | 107 |

CAPÍTULO 2 — LA PROTECCIÓN DEL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS. CONTRATOS BANCARIOS DE CONSUMO

Gonzalo Martín Rodríguez

| | |
|--|-----|
| 1. La sociedad de consumo. La bancarización..... | 109 |
| 2. El contrato en la contemporaneidad..... | 112 |
| 3. La función del Banco Central de la República Argentina ante los nuevos desafíos protectorios..... | 115 |
| 4. La contratación bancaria de consumo en el Código Civil y Comercial de la Nación..... | 117 |

CAPÍTULO 3 — EL CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA CON CONSUMIDORES

Gonzalo Rodríguez

| | |
|--|-----|
| 1. Introducción..... | 121 |
| 2. Regulación en el Código Civil y Comercial de la Nación..... | 121 |
| 3. La normativa bancaria | 123 |
| 4. Conclusión | 128 |

CAPÍTULO 4 — CONTRATO DE CAJA DE SEGURIDAD: NUEVA REGULACIÓN, NUEVA PERSPECTIVA

Segundo José Méndez Acosta

| | |
|---|-----|
| 1. Introducción..... | 129 |
| 2. Contexto jurídico..... | 130 |
| 2.1. Nuevo paradigma | 130 |
| 2.2. Diálogo de fuentes..... | 133 |
| 2.3. Constitucionalización del Derecho Privado..... | 133 |
| 2.4. Humanización del Derecho Privado..... | 134 |
| 2.5. Sociabilidad en el ejercicio de los derechos..... | 136 |
| 3. Disposiciones generales de los contratos bancarios en el CCyC..... | 137 |
| 4. Contrato de caja de seguridad | 139 |
| 4.1. Definición | 139 |
| 4.2. Caracteres..... | 140 |
| 4.3. Naturaleza jurídica | 141 |
| 4.4. Obligaciones de las partes | 142 |
| 5. Contrato de consumo. Contrato de adhesión | 144 |
| 6. Responsabilidad..... | 147 |
| 6.1. Cláusula eximente de responsabilidad..... | 148 |
| 6.2. Cláusula limitativa de responsabilidad | 149 |
| 7. Daños..... | 151 |
| 7.1. Daño emergente..... | 151 |
| 7.2. Daño moral..... | 151 |
| 8. Prueba..... | 153 |
| 8.1. Principios generales..... | 153 |
| 8.2. Contratos de consumo..... | 153 |

| | |
|---|-----|
| 8.3. Disposiciones dentro de la regulación sobre el contrato de caja de seguridad..... | 155 |
| 9. Contratos en curso de ejecución | 156 |
| 10. Conclusión..... | 157 |

JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — SERVICIOS BANCARIOS

Silvia Ippolito

| | |
|---|-----|
| 1. Servicio de tarjeta de crédito..... | 159 |
| 2. El servicio de cuenta corriente..... | 193 |
| 3. El servicio de caja de ahorro..... | 205 |
| 4. El servicio de caja de seguridad | 212 |
| 5. El servicio de la cuenta sueldo | 234 |

PARTE SEXTA — SERVICIOS DE COMPRA DOMICILIARIA

Carlos Ghersi - Celia Weingarten

| | |
|-------|-----|
| | 241 |
|-------|-----|

CAPÍTULO 1 — CATEGORIZACIÓN DE LOS CONTRATOS A DISTANCIA O FUERA DEL ESTABLECIMIENTO. VENTAS DOMICILIARIAS

Nélida Graciela Vázquez

| | |
|--|-----|
| Introducción..... | 243 |
| 1. Categorías de los contratos a distancia o fuera del establecimiento | 245 |
| 1.1. Supuestos especiales | 248 |
| 1.2. Técnicas de contratación respecto del consumidor | 249 |
| 1.3. Criterio respecto al modo de organización de las empresas..... | 252 |
| 1.4. Cómo se caracteriza por psicológicamente este tipo de contratos | 252 |
| 2. Problemática que plantean estos contratos..... | 253 |
| 3. Derecho de revocación..... | 257 |
| 3.1. ¿Cuál es la naturaleza del derecho de revocación? | 259 |

| | |
|---|-----|
| 3.2. Características del derecho de revocación..... | 262 |
| 4. Relación entre los contratos a distancia y entre ausentes | 263 |
| 5. El contrato realizado a través de Internet | 264 |
| 5.1. Lugar de celebración de los contratos a través de Internet | 269 |
| 5.2. Efectos jurídicos atribuibles | 270 |

CAPÍTULO 2 — EL SERVICIO DE VENTA POR CORRESPONDENCIA

Pedro Jáuregui

| | |
|---|-----|
| 1. Introducción..... | 273 |
| 2. Venta por correspondencia y otras | 275 |
| 3. Características de la venta por correspondencia | 277 |
| 4. Diferencias con la venta domiciliaria | 278 |
| 5. Perfeccionamiento del contrato celebrado a distancia | 281 |
| 6. Prohibición de las ventas a través de sorteos, premios, regalos..... | 282 |
| 7. Contratos celebrados a través de medios electrónicos | 283 |
| 8. La obligación del proveedor de informar domicilio | 284 |
| 9. El caso particular de los contratos de seguros | 285 |
| 10. La contratación a distancia en el Código Civil y Comercial de la Nación | 285 |
| 11. Prohibición | 290 |

CAPÍTULO 3 — LA FACULTAD DE REVOCACIÓN

Pedro Jáuregui

| | |
|---|-----|
| 1. Introducción..... | 293 |
| 2. Artículo 34 LDC..... | 293 |
| 3. Naturaleza jurídica del <i>ius poenitendi</i> | 295 |
| 4. Cómputo del plazo | 296 |
| 5. Efectos jurídicos del ejercicio del poder de arrepentimiento | 296 |
| 6. Deber de información | 298 |
| 7. Forma en que debe expresarse el <i>ius poenitendi</i> | 300 |
| 8. Irrenunciabilidad | 300 |

CAPÍTULO 4 — RELACIONES DE VENTA FUERA DE LOCAL COMERCIAL Y TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

Pedro Jáuregui

| | |
|---|-----|
| 1. Introducción..... | 301 |
| 2. Contratos celebrados mediante pago con tarjeta de crédito | 301 |
| 3. El <i>ius poenitendi</i> en los contratos conexos | 302 |
| 4. El derecho de arrepentimiento en el Código Civil y Comercial | 303 |

JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — SERVICIOS DE COMPRA DOMICILIARIA

Silvia Ippolito

| | |
|---|-----|
| 1. Servicio de venta por correspondencia | 311 |
| 2. La facultad de revocación..... | 312 |
| 3. Las ventas fuera del local comercial y las tarjetas de débito y crédito..... | 313 |

PARTE SÉPTIMA — SERVICIO DE LOCACIÓN DE INMUEBLES

Carlos Gherzi - Celia Weingarten

| | |
|-------|-----|
| | 319 |
|-------|-----|

CAPÍTULO 1 — LOCACIÓN POR CONTRATO POR ADHESIÓN EN SERVICIOS DE INMOBILIARIAS

Silvia Cristina Ippolito

| | |
|---|-----|
| 1. Contrato de locación. La nueva regulación..... | 321 |
| 2. Modificaciones del Código Civil y Comercial..... | 323 |
| 2.1. Respecto de la forma..... | 323 |
| 2.2. Transmisión del contrato por causa de muerte o enajenación..... | 324 |
| 2.3. Fallecimiento o abandono por parte del locatario de inmueble con destino habitacional | 324 |

| | |
|---|-----|
| 2.4. Contrato celebrado por apoderado..... | 324 |
| 2.5. Objeto de la locación..... | 325 |
| 2.6. Plazo de la locación de inmuebles | 325 |
| 2.7. Locación habitacional | 328 |
| 2.8. Obligaciones del locador..... | 328 |
| 2.9. Obligaciones del locatario..... | 329 |
| 2.10. Extinción del contrato..... | 330 |
| 2.11. Artículo 1225..... | 333 |
| 3. Contrato de corretaje inmobiliario..... | 334 |
| 3.1. El corredor inmobiliario..... | 334 |
| 3.2. El contrato de corretaje..... | 335 |
| 3.3. Facultades del corredor..... | 337 |
| 3.4. Obligaciones del corredor..... | 338 |
| 3.5. El ejercicio del corretaje como empresa..... | 340 |
| 4. Contrato por adhesión..... | 340 |
| 5. Locación por contrato de adhesión en servicios de inmobiliarias..... | 343 |
| 6. Resumen..... | 346 |

**CAPÍTULO 2 — SERVICIO DE ALQUILER TEMPORARIO
PARA TURISMO**

Carlos Ghersi

..... 349

**CAPÍTULO 3 — SERVICIO DE GARAJES Y ALQUILER DE COCHERAS
TEMPORARIAS EN EDIFICIOS DE PROPIEDAD HORIZONTAL.
REGULACIÓN EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**

Carolina Gatto

| | |
|--|-----|
| 1. Introducción..... | 359 |
| 2. Lineamientos generales del contrato de garaje..... | 360 |
| 3. Su distinción con la locación de cosas | 360 |
| 4. El contrato de garaje bajo la órbita del derecho del consumidor y el deber de seguridad. Ley 5007 de la ciudad de Buenos Aires..... | 362 |

| | |
|--|-----|
| 5. Cocheras y espacios guardacoches en inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal | 363 |
| 5.1. Diferenciación entre cochera y espacio guardacoches..... | 364 |
| 5.2. Reglamento de propiedad horizontal..... | 365 |
| 5.3. Responsabilidad del consorcio y del propietario por el uso de cocheras existentes en el edificio..... | 366 |
| 6. Conclusiones..... | 369 |

**JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — SERVICIO DE
LOCACIÓN DE INMUEBLES**

Silvia Ippolito

| | |
|--|-----|
| 1. Locación en servicios de inmobiliarias | 371 |
| 2. El servicio de alquiler temporario para turismo..... | 374 |
| 3. El servicio de garajes y alquiler de cocheras temporarios en propiedad horizontal | 376 |

PARTE OCTAVA — SERVICIOS EN SHOPPING CENTERS

Carlos Ghersi - Celia Weingarten

..... 383

**CAPÍTULO 1 — SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO EN
SHOPPING CENTERS**

Karin Alfie

| | |
|--|-----|
| 1. Introducción..... | 385 |
| 2. El servicio de estacionamiento en shopping centers: una relación de consumo..... | 386 |
| 3. La obligación de seguridad en la prestación del servicio..... | 389 |
| 4. La información en la prestación del servicio de estacionamiento en shopping centers..... | 393 |
| 5. La publicidad en el servicio. El factor confianza. Cláusulas abusivas | 395 |
| 6. Regulación introducida por el Código Civil y Comercial de la Nación. Contrato de depósito | 398 |

| | |
|-----------------------|-----|
| 7. Conclusiones | 401 |
|-----------------------|-----|

**CAPÍTULO 2 — EL CONSUMIDOR Y LA RESPONSABILIDAD
FRENTE AL SERVICIO DE ASCENSORES Y ACCESO EN
ESCALERAS MECÁNICAS**

Daniela Fico

| | |
|---|-----|
| | 403 |
| 1. Introducción..... | 403 |
| 2. Servicios de ascensores y acceso a escaleras mecánicas..... | 405 |
| 2.1. Conservación de las instalaciones..... | 406 |
| 2.2. Seguro de responsabilidad civil..... | 409 |
| 2.3. Deber de información..... | 409 |
| 3. El consumidor y los daños ocasionados por los ascensores y/o escaleras mecánicas..... | 410 |
| 3.1. Deber de Información y advertencia..... | 411 |
| 3.2. Deber de seguridad..... | 412 |
| 4. El deber de seguridad y los consumidores..... | 413 |
| 5. Cosas riesgosas en el Código Civil y Comercial..... | 417 |
| 6. Conclusiones..... | 421 |

CAPÍTULO 3 — EL SERVICIO DE SEGURIDAD PARA LOS USUARIOS

Celia Weingarten

| | |
|--|-----|
| 1. Introducción..... | 423 |
| 2. La empresa de seguridad. Alcance de las obligaciones asumidas..... | 424 |
| 3. La conexidad contractual entre la empresa de vigilancia y el shopping center. Responsabilidad solidaria..... | 427 |
| 4. La influencia de la publicidad y la marca en la captación de clientes incrementa la seguridad..... | 431 |
| 5. El carácter restrictivo de las eximentes del factor objetivo de atribución..... | 434 |
| 5.1. Robo a mano armada, asaltos en banda y hechos vandálicos..... | 435 |
| 6. Cláusulas abusivas: limitación de la responsabilidad..... | 437 |

**JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — SERVICIOS
EN SHOPPING CENTERS**

Silvia Ippolito

| | |
|--|-----|
| 1. Estacionamiento..... | 439 |
| 2. Servicio de ascensores y escaleras mecánicas..... | 454 |
| 3. El servicio de seguridad para los usuarios..... | 456 |

**PARTE NOVENA — RESPONSABILIDAD DEL
ESTADO EN SERVICIOS**

Carlos Gherzi - Celia Weingarten

| | |
|-------|-----|
| | 465 |
|-------|-----|

**CAPÍTULO 1 — LA GRATUIDAD TOTAL EN EL DERECHO
DEL CONSUMO**

Carlos Gherzi

| | |
|--|-----|
| 1. Introducción..... | 467 |
| 2. El uso del dinero en el mercado..... | 470 |
| 3. Las vías de acceso a la solución de conflictos..... | 471 |
| 4. Los fundamentos..... | 472 |
| 4.1. Fundamento económico..... | 473 |
| 4.2. Fundamento sociológico..... | 473 |
| 4.3. Fundamento cultural..... | 474 |
| 4.4. Fundamento jurídico..... | 474 |
| 5. Diferencia entre la gratuidad y el beneficio de litigar sin gastos..... | 475 |
| 6. Conclusión..... | 477 |

**CAPÍTULO 2 — REGULACIONES SOBRE CIBERDEFENSA EN LA
REPÚBLICA ARGENTINA**

Silvina Andrea Cornaglia

| | |
|---|-----|
| 1. Introducción. La ciberdefensa como problema..... | 479 |
|---|-----|

| | |
|---|-----|
| 2. Contexto y regulaciones..... | 483 |
| 2.1. Panorama mundial..... | 483 |
| 2.2. Sistema de Defensa Nacional..... | 489 |
| 2.3. Abordaje normativo..... | 493 |
| 2.3.1. Ministerio de Defensa | 494 |
| 2.3.2. Jefatura de Gabinete de Ministros..... | 503 |
| 2.3.3. Otros organismos..... | 510 |
| 3. Conclusiones..... | 513 |

**CAPÍTULO 3 — LA RESPONSABILIDAD DEL ESTADO EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DIRECTOS DE SALUD**

Gabriela Alejandra Nucciarone

| | |
|--|-----|
| 1. Introducción..... | 517 |
| 2. La prestación del servicio de salud como derecho fundamental..... | 519 |
| 3. El polémico progreso de la responsabilidad estatal | 522 |
| 4. La responsabilidad del Estado en la prestación del servicio de salud | 524 |
| 5. La aplicación del bloque normativo consumeril en torno a la prestación del servicio público..... | 527 |
| 6. Los diversos regímenes de responsabilidad. La inconstitucionalidad de la ley 26.944..... | 531 |
| 7. Conclusión..... | 533 |

**CAPÍTULO 4 — RESPONSABILIDAD DEL ESTADO POR EL
SERVICIO DE SEGURIDAD PÚBLICA**

Santiago Davobe

| | |
|--|-----|
| 1. Introducción..... | 535 |
| 2. Responsabilidad del Estado por el servicio de seguridad pública | 542 |

**CAPÍTULO 5 — RESPONSABILIDAD DEL ESTADO POR
PRESTACIÓN DEL SERVICIO CARCELARIO**

Santiago Davobe

| | |
|---|-----|
| 1. Introducción..... | 549 |
| 2. Las sentencias de la Corte Suprema de Justicia | 550 |

**JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — RESPONSABILIDAD
DEL ESTADO EN SERVICIOS**

Silvia Ippolito

| | |
|---|-----|
| 1. La responsabilidad del estado en servicios concesionados..... | 555 |
| 2. La responsabilidad del estado en la prestación de servicios de salud | 574 |
| 3. La responsabilidad del estado por el servicio de seguridad pública | 606 |
| 4. La responsabilidad del estado por el servicio carcelario..... | 634 |