

LEY 24.240

CARLOS E. TAMBUSSI dirección

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

COMENTADA. ANOTADA. CONCORDADA

INCLUYE REFORMAS DE LAS LEYES 27.250, 27.265 Y 27.266

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

PRÓLOGO DE **EDUARDO MOLINA QUIROGA**

2ª EDICIÓN

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

h
hammurabi
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
<i>Jurisprudencia</i>	
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
<i>Jurisprudencia</i>	
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
<i>Jurisprudencia</i>	
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
<i>Jurisprudencia</i>	
A. Información como deber	86
B. Sanción administrativa por incumplimiento del deber de información	86
C. Sustento constitucional	86
D. Falta de información y daño punitivo	86

E. Información durante la ejecución contractual	87
F. Información previa al contrato	87
G. Información eficaz	87
H. Información gratuita	87
Art. 5º. Protección al consumidor	
§ 1. Protección de la salud del consumidor	88
<i>Jurisprudencia</i>	
A. Función social de las empresas de salud	89
B. Raigambre constitucional	90
C. Comercialización de medicamentos	90
D. Deber de no dañar la salud del consumidor	90
E. Relación salud y seguridad	91
Art. 6º. Cosas y servicios riesgosos	
§ 1. Cosas y servicios riesgosos	91
<i>Jurisprudencia</i>	
A. Raigambre constitucional	92
B. Relación salud y seguridad	92
C. Deber de seguridad	93
Capítulo III	
CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA	
Art. 7º. Oferta	
§ 1. La oferta	94
§ 2. Plazo, limitación y revocación de la oferta	95
§ 3. Oferta incumplida	96
<i>Jurisprudencia</i>	
.....	97
Art. 8º. Efectos de la publicidad	
§ 1. Publicidad vinculante	99
<i>Jurisprudencia</i>	
.....	102
Art. 8º «bis». Trato digno. Prácticas abusivas	
§ 1. Trato digno y equitativo	103
§ 2. Las condiciones de trato digno y equitativo, y prohibición de prácticas abusivas	106
a) La obligación de trato digno de los prestadores	106
b) La prohibición de prácticas abusivas	107
§ 3. La responsabilidad y las sanciones por la violación al art. 8º «bis»	108
<i>Jurisprudencia</i>	
A. Trato digno. Adopción de medidas	109
B. Trato equitativo: diferencias de servicios entre ramales de trenes de la misma concesionaria. Discriminación	110
C. Prácticas abusivas. Situaciones vejatorias. Controles de seguridad en supermercados	110
D. Prácticas abusivas. Situaciones vergonzantes. Reclamación de deudas	111

Art. 9º. Cosas deficientes usadas o reconstituidas	
§ 1. Introducción	111
§ 2. Supuestos contemplados en el artículo	112
§ 3. Fundamento	112
Art. 10. Contenido del documento de venta	
§ 1. El documento: información e instrumentación	116
§ 2. Contenido del documento, algunas consideraciones	117
§ 3. Formalidades del documento de venta	118
§ 4. Modalidades más simples	118
Jurisprudencia	119
Art. 10 «bis». Incumplimiento de la obligación	
§ 1. Incumplimiento de la oferta o del contrato	120
§ 2. Importancia de la previsión legal	122
§ 3. Ante las deficiencias: ¿se aplica el art. 10 «bis» o el régimen de garantía legal?	123
§ 4. ¿Qué comprende el incumplimiento del proveedor?	124
§ 5. El art. 10 «bis» en su aplicación	126
§ 6. Opciones que el incumplimiento del proveedor abren a favor del consumidor	126
§ 7. Oportunidad	129
§ 8. Acciones de daños y perjuicios	130
Art. 10 «ter». Modos de rescisión	
§ 1. Aprehensión positiva de una problemática real: escollos ante la solicitud de rescisión del consumidor	131
§ 2. Materialización de la voluntad rescisoria	132
§ 3. Deberes que emergen para el proveedor del servicio	134
§ 4. Publicidad de este artículo. Deber de llevarlo a conocimiento del usuario	135
Jurisprudencia	136
Art. 10 «quáter». Prohibición de cobro	
§ 1. Fin de las restricciones o castigos a los pedidos de baja	137

Capítulo IV

COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES

Art. 11. Garantías

§ 1. Introducción	141
§ 2. La «garantía legal». Requisitos	142
a) Cosas muebles no consumibles	142
b) Que se «comercialicen»	143
c) Sujetos protegidos	144
d) Alcances de la garantía legal	145
e) Plazo de vigencia	147
Jurisprudencia	148

Art. 12. Servicio técnico	
§ 1. Garantía de servicio técnico	148
Jurisprudencia	150
Art. 13. Responsabilidad	
§ 1. Solidaridad	150
Jurisprudencia	151
Art. 14. Certificado de Garantía	
§ 1. Certificado de garantía	152
Jurisprudencia	153
Art. 15. Constancia de reparación	
§ 1. Constancia de reparación	153
Jurisprudencia	154
Art. 16. Prolongación del plazo de garantía	
§ 1. Prolongación del plazo de garantía	155
Jurisprudencia	155
Art. 17. Reparación no satisfactoria	
§ 1. Reparación no satisfactoria	156
Jurisprudencia	158
Art. 18. Vicios redhibitorios	
§ 1. Garantía de vicios redhibitorios	159
Jurisprudencia	161

Capítulo V

DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Art. 19. Modalidades de prestación de servicios

§ 1. De la prestación de los servicios	162
§ 2. Modalidades de la prestación	162
Jurisprudencia	
A. Contrato de compraventa automotor en círculo cerrado. Mora en la entrega del bien. Rescisión contractual	162
B. Responsabilidad contractual. Daño moral. Contratos bancarios. Tarjeta de crédito. Responsabilidad concurrente	163
C. Contratos bancarios. Contratos de caja de seguridad	164
D. Responsabilidad contractual. Seguros. Falta de entrega de póliza o certificado provisorio. Privación de uso de automotor	165
E. Contrato de Turismo. Resarcimiento por daños por incumplimiento contractual	165
F. Daños y perjuicios. Procedencia contra línea aérea. Daño moral	165

Art. 20. Materiales a utilizar en la reparación	
§ 1. Servicios de reparación	166
§ 2. Provisión de productos adecuados	166
§ 3. Información sobre empleo de otros productos	167
<i>Jurisprudencia</i>	
A. Compra de automotores. Garantía del fabricante. Servicio técnico. Aplicación de la ley 24.240	167
B. Responsabilidad por daños. Concesionaria. Reparación defectuosa del automóvil	168
Art. 21. Presupuesto	
§ 1. Presupuesto de reparación o mantenimiento	169
§ 2. Contenido del documento	169
<i>Jurisprudencia</i>	
A. Presupuesto. Contenido del documento	169
B. Derechos del Consumidor. Obligación de otorgar presupuesto al consumidor	170
Art. 22. Supuestos no incluidos en el presupuesto	
§ 1. Comunicación al consumidor de supuestos no incluidos. Servicios y materiales adicionales	171
§ 2. Excepción a la obligación de informar al consumidor	172
<i>Jurisprudencia</i>	
— Constancia de reparación. Obligación de su entrega al consumidor	172
Art. 23. Deficiencias en la prestación del servicio	
§ 1. Deficiencias en la prestación del servicio	173
<i>Jurisprudencia</i>	
.....	173
Art. 24. Garantía	
§ 1. Constancia de garantía escrita	174
§ 2. Sobre la vigencia de la garantía legal y convencional	174
<i>Jurisprudencia</i>	
A. Responsabilidad contractual. Compra de automotores. Defectos de fabricación. Reparación defectuosa	174
B. Constancias escritas. Certificado de garantía	175
Capítulo VI	
USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	
Art. 25. Constancia escrita. Información al usuario	
§ 1. Deberes de los prestadores. Información. Normas aplicables	176
§ 2. El derecho a la información y los servicios domiciliarios	176
a) Obligación de otorgar constancia escrita de las condiciones de prestación del servicio y derechos de ambas partes	177
b) Reclamos por facturación indebida. Deber de informar	179
c) El requerimiento de factura detallada del servicio	179
§ 3. Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor y marcos regulatorios a los usuarios de servicios domiciliarios	180

§ 4. Presentación y tramitación de reclamos de usuarios	182
§ 5. Implicancias prácticas	185
<i>Jurisprudencia</i>	
A. Servicios públicos domiciliarios. Carácter esencial. Aplicación de la ley 24.240	185
B. Servicios públicos domiciliarios. Carácter esencial	185
C. Servicios públicos domiciliarios. Usuario como débil jurídico	185
D. Servicio de provisión de agua potable. Carácter esencial	186
E. Servicios sanitarios básicos. Carácter esencial	186
F. Servicio básico telefónico. Vínculo entre el prestador y el usuario del servicio domiciliario	186
G. Servicios domiciliarios. Contratos de adhesión	186
H. Servicio básico telefónico. Reglamento general del servicio	186
I. Servicios domiciliarios. Derecho a la información de los usuarios	187
J. Servicio básico telefónico. Derecho a la información de los usuarios	187
K. Obligación de entregar al usuario factura detallada del servicio prestado	187
L. Ley de Defensa del Consumidor. Marcos regulatorios. Aplicación de las normas	188
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	188
Art. 26. Reciprocidad en el trato	
§ 1. Igualdad de trato	189
§ 2. La reciprocidad en el trato	189
§ 3. Implicancias prácticas	191
<i>Jurisprudencia</i>	
— Reciprocidad de trato. Tasa de interés aplicable	191
Art. 27. Registro de reclamos. Atención personalizada	
§ 1. Introducción	191
§ 2. Algunas implicancias del derecho al reclamo del usuario	193
§ 3. Regulaciones puntuales del art. 27 en torno al trámite de los reclamos	193
a) Registro de reclamos	193
b) Formulación de los reclamos	194
c) Constancia de los reclamos efectuados	194
d) Contestación del reclamo	195
e) La satisfacción del reclamo	196
f) La atención personalizada a los usuarios	197
§ 4. Implicancias prácticas	199
<i>Jurisprudencia</i>	
A. Servicio Básico Telefónico. Atención personalizada de los usuarios	199
B. Deficiente atención de reclamos de usuarios	200
Art. 28. Seguridad de las instalaciones, información	
§ 1. El derecho del usuario a la información sobre la seguridad de instalaciones y artefactos	200
§ 2. Implicancias prácticas	201
Art. 29. Instrumentos y unidades de medición	
§ 1. La medición del consumo en los servicios domiciliarios	202
§ 2. Instrumentos de medición	203
§ 3. Verificación de funcionamiento de los instrumentos de medición	204
§ 4. Acceso a los instrumentos de medición	205

§ 5. Entrega de la factura al usuario	206
<i>Jurisprudencia</i>	
A. Derecho del usuario a la verificación del consumo. Imposibilidad de control individual	207
B. Obligación del prestador de entregar la factura con la debida anticipación	208
Art. 30. Interrupción de la prestación del servicio	
§ 1. Interrupción del servicio	208
§ 2. La continuidad como característica de la prestación del servicio domiciliario	209
§ 3. La presunción establecida en caso de alteración o interrupción del servicio	210
§ 4. Dinámica del reclamo derivado del usuario por la interrupción del servicio	210
§ 5. Reparación de daños	212
§ 6. Implicancias prácticas	213
<i>Jurisprudencia</i>	
A. Interrupción del servicio. Imputación a la empresa prestadora	213
B. Exigencia probatoria y responsabilidad del prestador	213
C. Interrupción del servicio. Obligación de reintegrar en efectivo	213
D. Interrupción del servicio. Devolución de sumas abonadas. Obligación de responder por daños y perjuicios	214
E. Servicio de distribución de energía eléctrica. Interrupción prolongada del suministro a cargo de Edesur S.A.	214
F. Provisión de agua potable. Restricción de su suministro. Daños. Presunción. Reparación	214
G. Corte intempestivo y privación del servicio. Daños ocasionados	214
H. Usuario de Telefonía e Internet. Prestación defectuosa del servicio. Carga probatoria. Responsabilidad	215
I. Corte de servicio. Incumplimiento. Responsabilidad por daños	215
J. Alteración del servicio por sobretensión. Responsabilidad de la empresa prestataria	215
Art. 30 «bis»	
§ 1. Deber de informar sobre deudas	216
§ 2. La información de las deudas pendientes al usuario	216
§ 3. Implicancias prácticas	217
<i>Jurisprudencia</i>	
A. Falta de información de deuda en facturas posteriores. Efectos	217
B. Servicios domiciliarios. Eficacia liberatoria del pago efectuado por el usuario de buena fe	217
C. Servicios domiciliarios. Improcedencia de la pretensión posterior de cobro de diferencias por errores propios de la prestadora	217
Art. 31	
§ 1. Sobrefacturación de consumos	219
§ 2. Presunción de error en la facturación. Requisitos y efectos	220
§ 3. Instancias subsiguientes del procedimiento de reclamo por error en la facturación ..	222
§ 4. Facturación de conceptos indebidos o reclamo de facturas ya abonadas	223
§ 5. Tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos	224
§ 6. Disposiciones finales	224
§ 7. Implicancias prácticas	225
<i>Jurisprudencia</i>	
A. Servicios domiciliarios. Carga de la prueba. Errores de facturación	225
B. Servicios de distribución de gas natural. Cómputo de intereses moratorios. Falta de previsión en marco regulatorio	226

Capítulo VII	
DE LA VENTA DOMICILIARIA, POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS	
Art. 32. Venta domiciliaria	
§ 1. Caracterización	227
§ 2. Alcance de la ley y el Código	227
Art. 33. Ventas por correspondencia y otras	
§ 1. Incorporación de regulación particular en el Código unificado	228
§ 2. La contratación electrónica	228
§ 3. La forma en la contratación electrónica	230
§ 4. La información en la contratación electrónica	231
§ 5. La oferta por medios electrónicos	232
§ 6. Lugar de cumplimiento de la prestación en este tipo de contratos	233
<i>Jurisprudencia</i>	
A. Apreciación rigurosa de la responsabilidad del proveedor	233
B. <i>Jurisprudencia</i> extranjera. Aceptación de "términos y condiciones"	234
C. Clickeo como acuerdo de voluntades	234
Art. 34. Revocación de aceptación	
§ 1. Introducción	235
§ 2. Plazo para su ejercicio. Finalidad	235
§ 3. Deber del proveedor de informar la existencia de este derecho	236
§ 4. Irrenunciabilidad. Oportunidad	236
§ 5. Forma de ejercicio	237
§ 6. Efectos	238
§ 7. Excepciones	239
Art. 35. Prohibición	
§ 1. Ventas por la negativa	240
<i>Jurisprudencia</i>	
.....	241
Capítulo VIII	
DE LAS OPERACIONES DE VENTA DE CRÉDITO	
Art. 36. Requisitos	
§ 1. Contratos bancarios de consumo	242
§ 2. Régimen de la ley 24.240 y del Código Civil y Comercial	244
§ 3. Extensión a otros supuestos	251
<i>Jurisprudencia</i>	
A. Aplicación de la ley 24.240 a servicios bancarios	252
B. Interpretación más favorable al consumidor	252
C. Prevalencia de la Ley de Defensa del Consumidor sobre la norma cambiaria (decr. 5965/63)	253
D. Ejecución de cheques	253
E. Ejecuciones prendarias	253
F. Supuesto donde no participa entidad bancaria	254

Capítulo IX

DE LOS TÉRMINOS ABUSIVOS Y CLÁUSULAS INEFICACES

Art. 37. Interpretación

§ 1. Cláusulas abusivas. Concepto	255
§ 2. Características tipificantes de las cláusulas abusivas. Fundamento de su regulación	255
§ 3. Las cláusulas abusivas contempladas en la Ley de Defensa del Consumidor	256
a) Cláusulas que desnaturalicen las obligaciones	257
b) Cláusulas que limiten la responsabilidad por daños	257
c) Cláusulas que importen renuncia o restricción de derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte	259
d) Cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor	260
Jurisprudencia	
A. Nulidad de cláusulas por desnaturalización de las obligaciones emergentes del contrato	261
B. Nulidad de cláusulas por restricción o renuncia de derechos del consumidor	261
C. Casos en que se rechazó el planteo de nulidad de cláusula en mutuo hipotecario	262
D. Nulidad de cláusulas que importen inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor	262
§ 4. Las cláusulas ambiguas. Interpretación	263
§ 5. Efectos de las cláusulas abusivas. Nulidad o inexistencia. Integración del contrato	263
§ 6. La cuestión de las cláusulas abusivas en el Código Civil y Comercial de la Nación	264

Art. 38. Contrato de adhesión. Contratos en formularios

§ 1. Contratos por adhesión a cláusulas predispuestas	265
§ 2. Contratos comprendidos en el art. 38 de la LDC	267
§ 3. Autoridad de aplicación. Control de cláusulas abusivas	267
§ 4. Resolución 53/2003	268
§ 5. La reforma de la ley 27.266	270
a) La necesaria regulación de los contratos	270
b) El deber de información incorporado por la reforma	271
Jurisprudencia	
A. Control administrativo preventivo sobre contratos por adhesión a cláusulas predispuestas	273
B. Nulidad de cláusulas contractuales no conformadas aprobadas por el órgano de control competente	274
C. Contrato por adhesión. Concepto	274
D. Interpretación de cláusulas en contrato de adhesión	274
E. Eficacia de las condiciones generales y de los contratos por adhesión	275

Art. 39. Modificación Contratos Tipo

§ 1. Obligación legal	276
§ 2. Los contratos autorizados	276
§ 3. Control de cláusulas abusivas en el contrato autorizado. Facultad de impugnación	277
Jurisprudencia	
— Posibilidad de impugnar judicialmente cláusulas de contratos tipo autorizados administrativamente	277

Capítulo X

RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

Art. 40

§ 1. La responsabilidad en el derecho del consumidor	279
Jurisprudencia	
—	281
Art. 40 «bis». Daño directo	
§ 1. El daño directo	284
§ 2. Daño directo y daño punitivo	284
§ 3. La reforma legislativa del instituto de daño directo	284
§ 4. La responsabilidad por daño directo	285
§ 5. La autoridad administrativa a cargo de la aplicación del daño directo. Antes y después de la reforma	286
§ 6. El procedimiento nacional para el reclamo por daño directo	288
Jurisprudencia	
A. Daño indemnizable	288
B. Jurisdicción administrativa	289
C. Irretroactividad de la ley	289

Título II — AUTORIDAD DE APLICACIÓN.
PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

Capítulo XI

AUTORIDAD DE APLICACIÓN

Art. 41

§ 1. Competencia	290
Jurisprudencia	
— La ley 24.240 regula el procedimiento ante la autoridad de aplicación nacional	291

Art. 42

§ 1. Actuación concurrente	291
Jurisprudencia	
A. Concurrencia de facultades	292
B. Un mismo hecho y sanción en diferentes jurisdicciones por distintos aspectos	292

Art. 43. Facultades y atribuciones

§ 1. La autoridad de aplicación nacional	293
a) Reglamentar la ley	293
b) Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores y Usuarios	293
c) Recepción de denuncias de los consumidores	294
d) Realización de pericias e inspecciones	294
e) Solicitud de informes y opiniones a otros entes	294
f) Celebración de audiencias	294
Jurisprudencia	
—	294

Art. 44. Auxilio de la Fuerza Pública	
§ 1. Solicitud a la justicia de empleo de la fuerza pública	295
Capítulo XII	
PROCEDIMIENTO Y SANCIONES	
Art. 45. Actuaciones administrativas	
§ 1. Introducción	297
§ 2. Etapas	297
a) Inicio de las actuaciones	297
b) Ausencia de etapa conciliatoria	298
c) Imputación	298
d) Descargo	299
e) Medidas preventivas	300
f) Resolución definitiva	300
g) Recurso directo	300
h) Normas supletorias	302
i) Procedimientos locales	302
Art. 46. Incumplimiento de acuerdos conciliatorios	
§ 1. El caso de incumplimiento del acuerdo	303
Jurisprudencia	
A. Fundamento de la sanción por incumplimiento de acuerdo	304
B. Incumplimiento parcial	304
C. Cumplimiento tardío	304
Art. 47. Sanciones	
§ 1. Introducción	305
§ 2. Sanciones	306
a) Apercibimiento	306
b) Multa	306
c) Decomiso	306
d) Clausura	306
e) Suspensión en los registros de proveedores	306
f) Pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o especiales	307
§ 3. Publicación de la sanción	307
§ 4. Fondo especial destinado a la Educación al Consumidor	308
Jurisprudencia	
A. Publicidad de las sanciones	308
B. La falta de imputación de infracción a una norma afecta la defensa en juicio	308
C. Publicación de la sanción	308
D. El daño a la marca lo hace la infracción, no la publicación	309
E. No se publica solamente en Boletín Oficial	309
Art. 48. Denuncias maliciosas	
§ 1. Sanción por denuncia infundada	309
Art. 49. Aplicación y graduación de las sanciones	
§ 1. Introducción	311

§ 2. Pautas objetivas	311
§ 3. Los parámetros de naturaleza subjetiva	311
Jurisprudencia	
A. Deben mencionarse los criterios para graduar la multa (motivación)	312
1. Reducción de la multa	312
I. Cuando la autoridad tomó erróneamente en cuenta la reincidencia	312
II. Cuando no se fundamenta la reincidencia	312
III. Reducción de multa por desproporción en relación a la falta	313
IV. Por la conducta del consumidor	313
V. Por cumplimiento parcial por parte del proveedor	313
2. Reincidencia	313
B. Independencia de la reincidencia de otros criterios de graduación	313
C. No hay reincidencia en caso de incumplimiento de acuerdo homologado	314
D. Graduación en lealtad comercial. Integración normativa	314
E. Graduación por importancia en el mercado	314
F. Graduación por perjuicio causado al consumidor. Medicina prepaga	315
G. Graduación atento el carácter de primera necesidad de los productos. Supermercados	315
Art. 50. Prescripción	
§ 1. Ausencia de un plazo de prescripción para las acciones judiciales	315
§ 2. Conclusiones con la sanción del Código Civil y Comercial	318
§ 3. La prescripción de las sanciones administrativas	319
Jurisprudencia	
.....	320
Art. 51. Comisión de un delito	
§ 1. Deber de denunciar	321
Capítulo XIII	
DE LAS ACCIONES	
Art. 52. Acciones judiciales	
§ 1. El proceso de consumo	322
§ 2. Las acciones que surgen de la ley	322
§ 3. Acciones que pueden promoverse y mecanismos procesales de implementación	323
a) Las acciones por monto menor a cincuenta y cinco salarios mínimos, vitales y móviles	323
— De la instancia conciliatoria previa (COPREC)	324
b) Las acciones por más de cincuenta y cinco salarios mínimos, vitales y móviles	327
§ 4. Legitimados activos	327
a) El consumidor	327
b) Las asociaciones de consumidores	327
c) El Ministerio Público Fiscal	328
d) La autoridad de aplicación	328
e) El Defensor del Pueblo	329
Jurisprudencia	
A. Legitimación de las asociaciones de consumidores	330

B. El Ministerio Público Fiscal	330
1. Se ha rechazado su pretensión de intervenir en carácter de parte, cuando la acción es mantenida por el actor	330
2. Nulidad por falta de intervención	331
C. Legitimación de la autoridad de aplicación	331
D. El Defensor del Pueblo	331
Art. 52 «bis». Daño punitivo	
§ 1. Concepto	332
§ 2. Los «daños punitivos» y sus antecedentes	332
§ 3. Los «daños punitivos» en la Argentina	334
a) Posturas en contra de los daños punitivos	334
b) Posturas a favor de los daños punitivos	335
c) El esquema legal del art. 52 «bis» de la Ley de Defensa del Consumidor	336
§ 4. Los «daños punitivos» en nuestra jurisprudencia	339
§ 5. Conclusión	344
Jurisprudencia	345
Art. 53. Normas del proceso	
§ 1. El procedimiento más abreviado	347
§ 2. Beneficio de justicia gratuita	348
§ 3. Cargas dinámicas de la prueba	350
Jurisprudencia	
A. Proceso sumarísimo	353
B. Beneficio de justicia gratuita	353
1. Posición restrictiva	353
2. Posición amplia	353
C. Cargas dinámicas de la prueba	354
1. Posición privilegiada frente a los elementos de prueba	354
2. Presunción en contra en caso de incumplimiento	354
3. Condiciones superiores del proveedor	354
4. Destrucción de elementos probatorios por el proveedor	355
5. Prevalencia de la norma procesal tuitiva	355
Art. 54. Acciones de incidencia colectiva	
§ 1. Acciones de incidencia colectiva. Su procedencia	356
§ 2. Acuerdos conciliatorios en el marco de una acción colectiva. Actuación del Ministerio Público. Homologación	358
§ 3. Ejercicio del derecho de apartamiento («opt out»)	358
§ 4. La cuestión de la publicidad de las acciones colectivas	359
§ 5. La Acordada 32/14	360
§ 6. Principio de reparación integral	361
Jurisprudencia	
A. Legitimación	361
B. Defensa del consumidor. Acciones colectivas de consumo. Acuerdo homologado. Control de oficio. Procedencia	361
C. Modos anormales de terminación del proceso. Transacción. Acuerdo celebrado entre asociación de consumidores y entidad bancaria. Abuso. Nulidad	362

D. Defensa del consumidor. Acciones colectivas de consumo. Acuerdo homologado. Nulidad por violación al derecho de apartamiento	362
E. Actos procesales. Sentencia definitiva de primera instancia (art. 163, CPCCN). Cosa juzgada. Cosa juzgada formal	363
F. Actos procesales. Notificación por edictos. Publicación	364
G. Derechos del consumidor. Acuerdo. Nulidad de acuerdo transaccional	364
Art. 54 «bis»	
§ 1. Publicación de sentencias. Comunicación a la autoridad de aplicación	365
Capítulo XIV	
DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	
Art. 55. Legitimación	
§ 1. Una mirada conceptual	366
§ 2. Formalidades de las asociaciones de consumidores	369
§ 3. Su importancia real	373
§ 4. Su importancia especial	375
§ 5. Beneficio de justicia gratuita	377
Art. 56. Autorización para funcionar	
§ 1. Autorización para funcionar. Consideraciones	382
§ 2. Formalidades para la inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores	383
§ 3. Contribuciones financieras	385
§ 4. Control de recaudos: cumplimiento de los fines y objetivos de la asociación de consumidores	386
§ 5. Asociaciones de consumidores en acción. Cumplimiento de prerrogativas, fines y objetivos	388
a) Asambleas	388
b) Educación, información, asesoramiento	388
c) Acciones conjuntas	389
1. Con organizaciones internacionales, fundaciones y ONG	389
2. Integrar organismos locales, regionales e internacionales	389
3. En sede administrativa	389
d) Ejercicio de acciones judiciales	390
1. Defensa y representación de los consumidores y usuarios	391
2. Promoción extrajudicial de reclamos tratados. Remisión	391
3. Presentación de proyectos de ley, investigaciones, trabajos, etcétera	391
4. Convenios	391
Art. 57. Requisitos para obtener el reconocimiento	
§ 1. Actividades vedadas a las asociaciones de consumidores. Limitaciones en su giro	392
Art. 58. Promoción de reclamos	
§ 1. Actuación en instancia privada. Promoción extrajudicial de reclamos	394

Capítulo XV	
ARBITRAJE	
Art. 59. Tribunales arbitrales	
§ 1. El sistema nacional de arbitraje de consumo	395
§ 2. Características del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo	396
§ 3. Recursos	398
§ 4. Competencia	398
§ 5. Autoridad de aplicación	399
§ 6. Procedimiento	399
a) Arbitraje de amigables compondores o de equidad y arbitraje de derecho	399
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	400
c) Aceptación del arbitraje por el proveedor. Procedimiento especial	402
§ 7. Recursos	404
Jurisprudencia	404

Título III — DISPOSICIONES FINALES

Capítulo XVI	
EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR	
Art. 60. Planes educativos	
§ 1. La educación como derecho-deber	405
Art. 61. Formación del consumidor	
§ 1. Contenidos de los programas educativos	408
Art. 62. Contribuciones estatales	
§ 1. Financiamiento de la educación al consumidor	409
Capítulo XVII	
DISPOSICIONES FINALES	
Art. 63	
§ 1. Aplicación supletoria de la LDC al transporte aerocomercial	410
Jurisprudencia	412
Art. 64	
§ 1. Armonización de facultades	414
Art. 65	
§ 1. El principio de orden público	414
§ 2. ¿Norma federal o derecho común?	416

§ 3. Reglamentación	417
Jurisprudencia	417
Art. 66	
§ 1. Falta de un texto ordenado	418
Art. 67. De forma	418

ANEXO

1.

LAS NORMAS SOBRE PUBLICIDAD EN EL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL

Art. 1101. Publicidad	
§ 1. La publicidad en las relaciones de consumo	422
§ 2. Publicidad e información	423
§ 3. Concepto de publicidad	424
§ 4. Las «especies publicitarias» prohibidas en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación	425
§ 5. Relación con la libertad de expresión	426
§ 6. Publicidad engañosa	427
a) «Quid» de la publicidad engañosa	428
b) Jurisprudencia sobre publicidad engañosa	429
1. Fines sancionatorios	429
2. Fines reparatorios	430
§ 7. Publicidad comparativa	431
a) Modalidades de publicidad comparativa	432
b) La publicidad comparativa prohibida como práctica desleal	433
c) Recepción jurisprudencial anterior a la unificación	434
§ 8. Publicidad abusiva, discriminatoria o inductora de hábitos perjudiciales	434
a) Publicidad abusiva	434
b) Publicidad discriminatoria	435
— Recepción jurisprudencial	435
c) Publicidad inductiva de conductas perjudiciales	435
§ 9. Caso especial del tabaco y el alcohol	437
Art. 1102. Acciones	
§ 1. Publicidad ilícita y mecanismos protectorios	438
Jurisprudencia	441

Art. 1103. Efectos de la publicidad

§ 1. Publicidad vinculante	443
Jurisprudencia	444

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	447
§ 2. Interpretación bajo el principio protectorio y vinculación con la problemática ambiental	449
§ 3. Principio de operatividad de las normas	449
§ 4. El principio de no regresividad	450
§ 5. El principio de consumo sustentable	451
§ 6. El trato equitativo y digno	453
§ 7. El principio de no discriminación	454
§ 8. Cierre	456
BIBLIOGRAFÍA GENERAL	459