

LUIS R. CARRANZA TORRES  
JORGE OSCAR ROSSI

# RÉGIMEN JURÍDICO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Principios del derecho del consumidor

Análisis de las leyes nacionales y provinciales  
con incidencia en la materia

Jurisprudencia y doctrina



# SUMARIO

<b>Introducción - El surgimiento de la cuestión del consumo en el derecho</b> . . .	<b>IX</b>
<b>Principales abreviaturas y acrónimos empleados</b> . . . . .	<b>XIV</b>
<b>Capítulo 1 - Aspectos primarios del Derecho del Consumidor</b>	
1. Preliminar . . . . .	1
2. Contrato de consumo . . . . .	2
3. Relación de consumo . . . . .	2
4. Regulación jurídica: Normativa constitucional, ley 24240, Código Civil y de Comercio . . . . .	4
5. Integración de la LDC con el resto de nuestro sistema jurídico . . . . .	5
6. Noción de proveedor y de usuario. Su relación en cuanto al ámbito subjetivo y objetivo de aplicación de la ley 24240 de Defensa del Consumidor (LDC) . . . . .	5
6.1. Elemento subjetivo: Consumidor y Proveedor . . . . .	6
6.2. Elemento objetivo: la materia del contrato de consumo . . . . .	8
6.3. Prestación de servicios . . . . .	8
6.4. Exclusiones expresas . . . . .	9
<b>Capítulo 2 - Derecho constitucional del consumidor</b>	
1. Aspectos constitucionales de la materia. Normas constitucionales de derecho del consumidor . . . . .	11
2. El derecho del consumidor como derecho de tercera generación . . . . .	12
3. Estatuto constitucional de derechos del consumidor y del usuario . . . . .	14
A) Derecho a la libre elección de los bienes y servicios a consumir . . . . .	14
B) A la protección de su salud, seguridad e intereses económicos . . . . .	15
C) Derecho a información adecuada y veraz . . . . .	21
D) Condiciones de trato equitativo y digno . . . . .	24
E) Derecho a la educación del consumidor . . . . .	26
F) Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos . . . . .	27
G) A la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales . . . . .	31
H) A la calidad y eficiencia de los servicios públicos . . . . .	32
I) Derecho a la participación y representación de consumidores y usuarios . . . . .	32
<b>Capítulo 3 - La dinámica de la relación de consumo</b>	
1. Caracteres . . . . .	35
2. Del señorío de la voluntad a la equivalencia de las prestaciones . . . . .	36
3. El modelo de negociación perfecta . . . . .	38
4. La equivalencia de las prestaciones entra en escena: la lesión subjetiva-objetiva . . . . .	39
5. Las obligaciones desnaturalizadas y la protección al consumidor . . . . .	40

6. El equilibria prestacional como nueva fuente de la obligatoriedad de las contrataciones	41
7. Los acontecimientos extraordinarios e imprevistos sobrevinientes a la celebración del contrato	42
8. La Sociedad Mercatizada	43
9. Las condiciones generales de contratación y el equilibrio prestacional	44
10. Los contratos celebrados por adhesión y el equilibrio prestacional	45
11. A manera de conclusión	46

**Capítulo 4 - Las modernas modalidades de contratación entre proveedores y consumidores**

1. La Publicidad Inductiva	49
2. Venta domiciliaria, por correspondencia y otras	52
2.1. Normativa legal	52
2.2. Revocación de la aceptación	53
2.3. Prohibición de propuestas al consumidor que generen débito automático	54
3. Cláusulas y prácticas abusivas. Análisis de los ejemplos más comunes	55
3.1. Pautas doctrinarias y jurisprudenciales	56
3.2. Obligaciones de la Autoridad de Aplicación	56
3.3. Ejemplos de cláusulas abusivas	57
4. El deber de garantía	58
4.1. Garantías	58
4.2. Cosas muebles no consumibles	58
4.3. Garantía obligatoria por vicios, aunque sean ostensibles	59
4.4. Gastos del traslado de la cosa para su reparación	59
4.5. Servicio técnico y suministro de partes y repuestos	60
4.6. Responsabilidad solidaria	61
4.7. Requisitos para la confección de los certificados de garantía	61
4.8. Obligación del garante o responsable de entregar la debida constancia de reparación	62
4.9. Validez de cobertura en caso de prolongación del plazo de garantía	62
4.10. Opciones del consumidor en caso de una reparación no satisfactoria	63
4.11. Vicios reparatorios	63

**Capítulo 5 - Reglas generales de protección de consumidores y usuarios**

1. La garantía en los contratos de consumo referidos a prestación de servicios	65
1.1. Modalidades de prestación de servicios	65
1.2. Materiales a utilizar en la reparación	66
1.3. Presupuesto	66
1.4. Supuestos no incluidos en el presupuesto	67
1.5. Deficiencias en la prestación del servicio	68
1.6. Garantía	69
2. La obligación tácita de seguridad en la LDC	69
3. La LDC y el usuario de servicios públicos	72
3.1. Entes de control	72
3.2. Disposiciones de la LDC	73
3.3. Deber de información	74
3.4. Reciprocidad de trato	74

3.5. Registro de reclamos	75
3.6. Información sobre seguridad	75
3.7. Verificación y régimen de facturación	76
3.8. Interrupción del servicio	77
3.9. Facturación de consumo excesiva	78
4. Daños al consumidor. Responsabilidad solidaria abjetiva	81
4.1. Supuestos comprendidos. Legitimación activa y pasiva	81
4.2. Factor de atribución y causales de exoneración	82
4.3. Plazo de prescripción para esta acción	82

**Capítulo 6 - El resguardo del consumidor y usuario en la faz administrativa**

1. Autoridad de Aplicación de la LDC	83
2. Facultades y atribuciones de la Autoridad de Aplicación	85
3. Uso de la fuerza pública	86
4. Actuaciones administrativas	86
5. Instancia conciliatoria previa a la etapa sumarial	88
6. Etapa sumarial	89
7. Valor probatorio de las actas	89
8. Otras medidas	90
9. Medidas de prueba	90
10. Incumplimiento de acuerdos conciliatorios	91
11. Sanciones administrativas	92
12. Criterio para la aplicación y graduación de las sanciones	93
13. Denuncias maliciosas del consumidor	94

**Capítulo 7 - Protección judicial de consumidores y usuarios**

1. Acciones judiciales	97
1.1. Una norma para comparar: el Código de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Provincia de Buenos Aires	98
1.2. Normas del proceso en la Ley de Defensa del Consumidor	99
1.3. Legitimación para accionar de las asociaciones de consumidores	100
1.4. Efectos de la sentencia en la Ley de Defensa del Consumidor	100
1.5. Tasa de justicia y costas	101

**Capítulo 8 - Mecanismo arbitral**

1. Procedimiento arbitral. Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo	103
1.1. Principales características del SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO (SNAC)	104
1.2. Requisitos para ser designado árbitro	105
2. Sustanciación de reclamos ante las asociaciones de consumidores	106

**Capítulo 9 - Las leyes 22802 de Lealtad Comercial y 25156 de Defensa de la Competencia. Su relación con los contratos de consumo. Su aplicación por la jurisprudencia**

1. La Ley de Lealtad Comercial y la LDC	109
1.1. Otros supuestos de aplicación del concepto de la lealtad comercial fuera de la ley 22802	110
2. La Ley de Defensa de la Competencia	112

<b>Capítulo 10 - Acciones de incidencia colectiva</b>	
1. Acciones en defensa de derechos de incidencia colectiva que afecten a consumidores .....	117
2. El Defensor del Pueblo y las acciones colectivas en defensa de los usuarios y consumidores .....	118
2.1. Alcance de la sentencia en un amparo colectivo en el que interviene el Defensor del Pueblo .....	120
2.2. Casos en los que el Defensor del Pueblo se encuentra legitimado para iniciar la acción de amparo regulada por el art. 43 de la CN .....	121
2.3. Servicios públicos privatizados .....	122
2.4. Administraciones públicas provinciales y municipales .....	123
2.5. Actos u omisiones de particulares. El amparo por actos de particulares .....	124
3. Otras acciones judiciales colectivas. Nuevo Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (CPDC, Provincia de Buenos Aires) .....	128
3.1. Efectos erga omnes de las sentencias y acuerdos conciliatorios y legitimación activa en el Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios .....	129
4. El Derecho del Consumidor y los derechos de incidencia colectiva: dos enfoques doctrinarios y jurisprudenciales sobre la cuestión .....	132
4.1. El caso Edesur y la legitimación del Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires .....	132
4.2. La Corte Suprema en el caso AGUEERA .....	135
 <b>Capítulo 11 - El consumidor en el Derecho Internacional Privado</b>	
1. El consumo allende las fronteras nacionales .....	139
2. La protección del consumidor vista desde el Derecho Internacional Privado .....	140
3. El derecho del consumidor en el ámbito del Mercosur .....	140
4. Normas comunitarias .....	142
A) Conceptos básicos MERCOSUR/GMC/RES. 123/96 .....	143
B) Derechos básicos del consumidor MERCOSUR/GMC/RES. 124/96 .....	144
C) Protección de la salud y seguridad del consumidor MERCOSUR/GMC/RES. 125/96 .....	144
D) Publicidad MERCOSUR/GMC/RES. 126/96 .....	145
E) Garantía contractual MERCOSUR/GMC/RES. 127/96 .....	146
F) Protocolo de Santa María sobre jurisdicción internacional en materia de relaciones de consumo .....	147
5. Normativa sobre información en Internet .....	153
6. Prospectiva .....	156
 <b>Conclusión - El derecho del consumidor hacia el futuro. Las asignaturas pendientes</b>	
1. Hacia una noción de consumidor como estado jurídico .....	159
 <b>Bibliografía</b> .....	
	167