

## ÍNDICE GENERAL

PALABRAS PREVIAS DEL DIRECTOR .....	7
ABREVIATURAS .....	17

### 1 DOCTRINA

#### 1

##### **LA CONFIANZA EN LA RELACIÓN DE CONSUMO. EL ROL DE LOS USUARIOS, PROVEEDORES Y TERCEROS**

FLAVIO ISMAEL LOWENROSEN

§ 1. El pasado viene al presente a contarnos cómo se confía en vano .....	23
§ 2. La relación de consumo: consumidores y proveedores .....	25
§ 3. La confianza que deposita el consumidor en el proveedor .....	34
§ 4. Palabras finales .....	38

#### 2

##### **ESTAFAS BANCARIAS EN ARGENTINA: JURISPRUDENCIA Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS**

GABRIELA A. ABAD

§ 1. Problemática .....	39
§ 2. Tratamiento de la jurisprudencia .....	42
§ 3. Sanciones dictadas por la Secretaría de Comercio .....	57
§ 4. Conclusiones .....	60

**3**
**RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS EN EL MARCO  
DE LA LEY 24.240 DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

LEONARDO LEPÍSCOPO

§ 1. Introducción -----	63
§ 2. Previsión de orden general en la ley 24.240 en cuanto a la responsabilidad por los daños causados a los consumidores -----	64
§ 3. Supuesto de responsabilidad por el daño derivado del vicio o riesgo de la cosa o prestación del servicio -----	65
§ 4. Responsabilidad por el daño causado bajo el supuesto de la conexidad contractual -----	70
§ 5. Daño directo -----	74
§ 6. Daño punitivo -----	81
§ 7. Consideraciones finales -----	86

**4**
**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR ANTE PRÁCTICAS ABUSIVAS  
POR TRATO INDIGNO**

MARÍA LUZ ALE - MARÍA VERÓNICA GOLDMAN

§ 1. Introducción -----	89
§ 2. Abuso de derecho. Prácticas abusivas. Cobro de deudas prescriptas -----	91
— Ejercicio abusivo del derecho -----	91
1. Inicios de la teoría del abuso del derecho. Breve reseña -----	92
2. Abuso de derecho -----	92
3. Configuración del abuso del derecho -----	92
§ 3. Prescripción liberatoria de una deuda. Plazo general. Plazo en deudas de tarjetas de crédito -----	93
a) Excepción. Ley 25.065 de Tarjetas de Crédito. «In dubio pro consumidor» -----	93
b) Deudas anteriores a la sanción del Código Civil y Comercial de la Nación. Plazo de prescripción aplicable -----	94
c) Responsabilidad solidaria. Art. 40 de la ley 24.240. Legitimación pasiva (cobranzas) -----	94
§ 4. Prácticas abusivas por cobros extrajudiciales de deudas: trato indigno -----	95
a) Trato indigno según el anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor -----	97
b) Trato indigno en la ley 6171 de la Ciudad de Buenos Aires -----	98
§ 5. Abuso de derecho: práctica abusiva. Deudas. Información crediticia adversa. Datos crediticios caducos -----	99
§ 6. «Habeas data» como solución a prácticas abusivas -----	100
§ 7. Ley de Protección de Datos Personales -----	100
a) Constatación de información crediticia adversa (publicación de datos caducos) -----	101
b) Pedido de rectificación (art. 16, incs. 1º, 2º y 3º) -----	101
§ 8. Casos específicos en la publicación de datos crediticios. Ley de Tarjeta de Crédito. Prohibición de publicar datos crediticios adversos de «adherentes» -----	101
— Trascendencia en la ley 24.240. Trato indigno. Posterior reclamo de daños -----	102
§ 9. Daños generados por prácticas abusivas de los agentes de cobranza -----	102
§ 10. Conclusión -----	104

**5****LA COMPETENCIA ORDINARIA DE ORDEN PÚBLICO  
EN LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

COMO GARANTÍA DE LA TUTELA PROCESAL DIFERENCIADA  
DEL CONSUMIDOR Y LA TUTELA JUDICIAL EFECTIVA EN EL FUERO  
DE LAS RELACIONES DE CONSUMO EN EL ÁMBITO DE LA CABA

DIEGO GONZÁLEZ VILA

§ 1. El fuero de las relaciones de consumo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como garantía de la tutela procesal diferenciada del consumidor -----	107
§ 2. Conclusión -----	129

**6****RECURSO DIRECTO ANTE LA CÁMARA DE APELACIONES  
EN LO CONTENCIOSO, ADMINISTRATIVO, TRIBUTARIO  
Y DE LAS RELACIONES DE CONSUMO EN EL MARCO  
DEL CÓDIGO PROCESAL DE LA JUSTICIA EN LAS RELACIONES  
DE CONSUMO DE LA CABA**

EZEQUIEL N. MENDIETA

§ 1. Introducción -----	131
§ 2. Trámite aplicable a los recursos directos en el marco del Código Procesal del Consumidor -----	132
a) Recursos directos interpuestos contra actos dictados por la autoridad de aplicación local de la ley 24.240 -----	132
b) Recursos directos interpuestos contra actos sancionatorios dictados por el Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires -----	133
§ 3. Procesos previstos en el Código Procesal del Consumidor -----	135
a) Aspectos generales aplicables a ambos tipos de procesos -----	135
b) Proceso ordinario -----	137
c) Audiencia de vista de causa -----	139
d) Proceso ampliado -----	140
e) Procesos en los cuales interviene un consumidor hipervulnerable -----	141
§ 4. Conclusiones -----	143

**7****COMPETENCIA ORDINARIA DE ORDEN PÚBLICO COMO  
GARANTÍA DE LA TUTELA JUDICIAL EFECTIVA Y DE LA TUTELA  
PROCESAL DIFERENCIADA DEL CONSUMIDOR  
EN EL TRANSPORTE AÉREO DE PERSONAS**

GISELA RICCARDI - DIEGO GONZÁLEZ VILA

§ 1. La competencia federal por la materia en la jurisdicción aeronáutica. El paradigma ortodoxo -----	146
--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

§ 2. La competencia ordinaria provincial de orden público como garantía de la tutela judicial efectiva del pasajero consumidor turista hipervulnerable. El f uero de las relaciones de consumo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El nuevo paradigma	155
§ 3. La competencia ordinaria provincial cuando el pasaje se adquiere a través de las agencias de viajes	207
§ 4. Conclusión	215

**8**

## **DESAFÍOS QUE NOS IMPONE LA TUTELA DEL CONSUMIDOR EN EL MARCO DEL PROCESO**

MARCELO C. QUAGLIA - JOSÉ H. SAHIÁN

§ 1. A modo de introducción	221
§ 2. El acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva	222
a) La tutela procesal diferenciada	223
b) Vulnerabilidad agravada como criterio diferencial de protección	224
— Tutelas procesales diferenciadas de los consumidores hipervulnerables	227
I. Prevención	227
II. Deber de colaboración probatoria	229
III. Eximientes de responsabilidad	232
IV. Lenguaje claro	233
V. Digitalización	234
VI. Daño punitivo	235
VII. Flexibilidad de la congruencia	235
VIII. Procesos especiales	236
IX. Métodos alternativos de solución de conflictos	236
X. Procesos de menor cuantía	238
XI. Otros medios de protección	238
c) El sujeto pasivo de la tutela diferenciada y/o agravada. Interacción entre diversos poderes del Estado	239
d) Interacción entre Estado, mercado y empresas proveedoras de nuevas tecnologías	241
§ 3. Algunas de las cuestiones relevantes en este especial ámbito de tutela	248
a) La configuración de un microsistema jurídico caracterizado por una macronormalidad: el plurijuridismo	248
b) La solución: el diálogo de fuentes	251
c) De la fragmentación a la integración: eventuales conflictos entre derechos fundamentales en la relación dialógica	254
d) La sistemática de la integración y relación dialógica en el contexto del proceso. Los acuerdos procesales que celebren las partes	255
§ 4. A modo de conclusión	257

**9**

## **CLÁUSULAS ABUSIVAS. PANORAMA Y CONTROL**

ADRIANA BESSO

§ 1. Concepto y características	259
---------------------------------	-----

§ 2. Las cláusulas abusivas en la Unión Europea -----	262
§ 3. Las cláusulas abusivas en la República Oriental del Uruguay -----	263
§ 4. Las cláusulas abusivas en el ordenamiento español -----	264
§ 5. Abusividad en contratos bancarios -----	266
§ 6. ¿Cómo actuar ante una cláusula abusiva? -----	267
§ 7. Tipologías de cláusulas abusivas -----	268
§ 8. Control de cláusulas abusivas -----	268
§ 9. Control de cláusulas abusivas en el Uruguay -----	272
§ 10. Conclusiones -----	275

**10**

**EL ESTADO ACTUAL DE LA PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD  
DE DATOS Y LA INTEGRACIÓN NORMATIVA DEL ART. 3º  
DE LA LEY 24.240 Y LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:  
QUÉ NOS QUEDARÁ CUANDO YA NO QUEDA  
PROTECCIÓN DE DATOS**

JOHANNA CATERINA FALIERO

§ 1. Introducción -----	277
§ 2. El estado actual de la protección y privacidad de datos en la Argentina -----	287
§ 3. La peligrosa estimación de la idoneidad en la selección de la autoridad de aplicación en materia de protección de datos -----	293
§ 4. La integración normativa del art. 3º de la Ley de Defensa del Consumidor y la protección de datos personales -----	302
§ 5. Qué quedará cuando ya no nos quede protección de datos -----	307
§ 6. Reflexiones finales -----	313

**2 ANÁLISIS JURISPRUDENCIAL**

**1**

**PLENARIO DEL FUERO COMERCIAL  
POR EL ALCANCE AMPLIO DEL BENEFICIO DE GRATUIDAD  
EN LAS ACCIONES DE CONSUMO**

CARLOS EDUARDO TAMBUSI

§ 1. Exordio -----	317
§ 2. La posición de la mayoría -----	318
§ 3. La minoría -----	320
§ 4. Siguiendo el camino de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires -----	321
§ 5. A modo de cierre -----	322

**2**

**COMENTARIO DEL CASO «BERTOS MARTA GRACIELA  
C. TELECOM PERSONAL S.A. S/DAÑOS Y PERJUICIOS»  
DEL SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA  
DE CORRIENTES**

RICARDO SEBASTIÁN DANUZZO

§ 1. Introducción	325
§ 2. Hechos del caso	326
§ 3. Sentencia de primera instancia	326
— Apelación y nulidad. Agravios	327
§ 4. Sentencia de Cámara	328
§ 5. Sentencia del Superior Tribunal	328
§ 6. Primer cuestión a comentar: acto administrativo convalidado por la justicia ordinaria	328
§ 7. Segunda cuestión a comentar: incumplimiento del deber de colaboración activa	329
§ 8. Tercera cuestión a comentar: afectación del derecho al trato digno y equitativo y procedencia del daño punitivo	332
§ 9. Cuarta cuestión a comentar: criticable disminución del daño moral	336
§ 10. Conclusiones	337

**3 REFLEXIONES DOCTRINALES**

**GARANTÍAS EN EL DERECHO  
DEL CONSUMO**

CARLOS E. TAMBUSSI

§ 1. ¿Es la garantía, es decir, llevar la cosa a reparar, el único camino?	341
§ 2. Si optamos por la garantía, ¿cómo está regulada?	344
§ 3. Los vicios redhibitorios	350
§ 4. Apostillas sobre la llamada «garantía extendida»	351

**4 MODELOS DE ESCRITOS**

1. Propiedad horizontal. Obra nueva clandestina	357
2. Consumidor inmobiliario. Diferencia de metraje entre el inmueble ofrecido y el recibido	379

**5 ACTUALIZACIÓN LEGISLATIVA**

1. Ley 27.642. Ley de Promoción de la Alimentación Saludable -----	393
2. Decreto 151/22. Reglamentación de la ley 27.642 de la ley 27.642 -----	393
3. Anexo I del decr. 15/22. Reglamentación de la ley 27.642 "Promoción de la Alimentación Saludable -----	394

<b>BIBLIOGRAFÍA GENERAL -----</b>	<b>395</b>
-----------------------------------	------------