

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 LEPISCOPO

§ 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 prescritas 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 fuero 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. Eximentes 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 macronormatividad: 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. 3°
DE LA LEY 24.240 Y LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:
QUÉ NOS QUEDARÁ CUANDO YA NO QUEDE
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. 3° de la Ley de Defensa del Consumidor y la pro-
tección 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 TAMBUSSI

§ 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
 BIBLIOGRAFÍA GENERAL	 395