

ÍNDICE GENERAL



PALABRAS PREVIAS DEL DIRECTOR	7
ABREVIATURAS	17

1 DOCTRINA

1	
LA INACEPTABLE INCLUSIÓN Y VALIDEZ DE LA CLÁUSULA DE AUTOLIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD EN EL ART. 1414 DEL CCCN. CAJAS DE SEGURIDAD	
NYDIAZINGMAN DE DOMINGUEZ	
§ 1. El principio de buena fe conforme el art. 9° del CCCN debe regir el ejercicio de los derechos	24
§ 2. Otros artículos del CCCN	25
§ 3. Jurisprudencia posterior a agosto de 2015	26
§ 4 Opiniones doctrinarias	28
§ 5. Conclusiones	30
§ 6. La seguridad no es un servicio que pueda brindarse a medias. Es un servicio público	30

2

LA AUTODETERMINACIÓN INFORMATIVA DINÁMICA COMO EL LÍMITE ÉTICO A LA DEPENDENCIA ALGORÍTMICA Y LA MEJOR MEDIDA DE PROTECCIÓN A LA IDENTIDAD DIGITAL DEL CONSUMIDOR

JOHANNA C. FALIERO

§ 1. Introducción	31
§ 2. El consumidor superfilamiente publicitario desde una perspectiva regulatoria	33
§ 3. Autodeterminación informativa dinámica como límite ético a la dependencia algorítmica	45
§ 4. Conclusión y reflexiones en el camino a la mejor protección de la identidad digital del consumidor	47

3

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR TURISTA ELECTRÓNICO EN LA JURISPRUDENCIA ARGENTINA

EZEQUIEL N. MENDIETA

§ 1. Introducción	49
§ 2. El consumidor turista electrónico a través de la jurisprudencia argentina	50
a) Aplicación de la normativa protectora del consumidor a las relaciones de consumo electrónicas con los proveedores de transporte aéreo	50
b) Competencia de los jueces argentinos en relación con los contratos de consumo electrónicos internacionales. Dificultad para identificar a los proveedores en el marco del comercio electrónico	54
c) Responsabilidad de las plataformas online de servicios turísticos	58
§ 3. Conclusión	60

4

HERRAMIENTAS PROCESALES PARA LA TUTELA INDIVIDUAL DE LOS CONSUMIDORES

JOSÉ H. SAHIÁN

§ 1. Introducción	63
§ 2. Tutela efectiva de los consumidores	63
a) Dimensión constitucional nacional	63
b) Derecho constitucional comparado	65
c) Convencional	66
d) Supranacional	70
e) Internacional	72
§ 3. Tutela diferenciada	72
§ 4. Instrumentos procesales diferenciados	73
a) Competencia especial	74
b) Legitimación activa	76
1. Análisis constitucional	76
2. Dimensión colectiva	78
3. Regulación individual	81
c) Celeridad procesal	82
d) Amparo y otras vías constitucionales	84
1. Amparo	84
2. Declaración de inconstitucionalidad	85
e) Beneficio de gratuidad	87
1. Fundamento	87
2. Extensión	88
f) Asesoramiento	94
g) Principio de prevención	95
1. Tutela preventiva	95
2. Tutela anticipatoria	98
h) Deber de colaboración probatoria	99
i) Defensa excepcional en procesos de ejecución	101
j) Intervención del Ministerio Público	104
§ 5. Otras herramientas de tutela diferenciada	105
§ 6. Conclusiones	106

5

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA PROVINCIA DE SANTA FE

LEONARDO GIANZONE

§ 1. Procedimiento administrativo	109
a) Autoridad de aplicación	109
b) El procedimiento. Inicio	110
c) Requisitos de la denuncia administrativa	110
d) Legitimación activa	111
e) Gratuidad y patrocinio letrado	113
f) Innecesariedad de agotar el procedimiento administrativo	113
g) Instancia conciliatoria. Audiencia de conciliación	114
h) Representación del consumidor mediante carta poder	115
i) Acreditación de personería y domicilio	115
j) Contenido del acta de audiencia	115
k) Acuerdo conciliatorio	116
l) Ausencia de acuerdo o incomparecencia del denunciado	116
m) Acta de imputación	116
n) Escrito de descargo	117
ñ) Apertura a prueba	117
o) Medidas cautelares administrativas	118

p) Resolución administrativa. Contenido	119
g) Sanciones. Graduación	121
r) Recursos contra la resolución definitiva	123
s) Denuncia maliciosa	124
t) Prescripción de las acciones administrativas	125
u) Daño directo	125
§ 2. La descentralización municipal en Santa Fe	126
— Oficinas Municipales de Información al Consumidor en Santa Fe	126
§ 3. La mediación prejudicial obligatoria en Santa Fe	126
§ 4. El sistema nacional de resolución de conflictos en las relaciones de consumo.	
Alcance y aplicación en Santa Fe	129
a) Consideraciones generales	129
b) Sistema solo accesible para los habitantes de la CABA	129
c) Sistema superfluo y complejo. Dispersión de organismos para reclamar	129
d) Creación de la justicia especializada	130
e) Registro de antecedentes,	130
f) Invitación a las provincias. Consideraciones finales	130

6

SOBREENDEUDAMIENTO DEL CONSUMIDOR. CAUSAS, CONSECUENCIAS Y PROPUESTA PRÁCTICA CON LAS HERRAMIENTAS VIGENTES

MARÍA LUZ ALE - MARÍA VERÓNICA GOLDMAN

§ 1. Introducción	131
§ 2. Definición y diferencia con otros conceptos	131
— Diferencia del sobreendeudamiento con la insolvencia o «estado de impotencia del patrimonio»	132
1. Externos	132
I. Práctica abusiva del otorgante del mutuo	132
II. Falta al deber de Información	133
III. Factores económicos y sociales de coyuntura	133
2. Internos	134
§ 3. Requisitos para que al consumidor sobreendeudado se le atribuyan los beneficios de la legislación de consumo	134
a) Buena fe del consumidor durante toda la relación de consumo con el otorgante del mutuo	134
b) Relación de consumo	134
c) Activo cuasi insolvente como garantía del préstamo. Práctica abusiva del empresario	135
§ 4. Medidas preventivas	135
§ 5. Medidas saneadoras	135
§ 6. Remedio para el consumidor sobreendeudado según el Código Civil y Comercial de la Nación	136
§ 7. En la práctica, ¿cómo iniciar una quiebra del consumidor?	137
a) Requisitos para presentar la «quiebra pedida» de un consumidor sobreendeudado	137
— Buena fe del consumidor	137
I. Acta de audiencia ante autoridad administrativa competente en defensa del consumidor	137
II. Presunción	138
b) Requisitos de la Ley de Concursos y Quiebras	138
1. Estado de cesación de pago. Presupuesto objetivo en la LCQ	138
2. Presupuesto subjetivo del art. 2o de la LCQ	138
3. Art. 11 de la LCQ	138
§ 8. Prospectiva y final	140

7

LAS RELACIONES DE CONSUMO EN EL SISTEMA FINANCIERO DEL URUGUAY

ADRIANA BESSO

§ 1. La ley de tasas de interés y usura	147
§ 2. Conclusiones	152

2 ANÁLISIS JURISPRUDENCIAL

1

EL DERECHO DEL CONSUMIDOR DE «REVOCAR SU ACEPTACIÓN» Y SU APLICACIÓN A LA COMPRA DE PASAJES AÉREOS EN LA JURISPRUDENCIA DEL CASO «LAN AIRLINES S. A.»

MARÍA SOLEDAD ALPOSTA

§ 1. El derecho del consumidor de revocar su aceptación y la obligación del vendedor de informar y aceptar la revocación	155
§ 2. La sentencia del caso Lan Airlines S.A.	161
§ 3. Breves conclusiones	163

2

APLICACIÓN DE SANCIÓN POR DAÑOS PUNITIVOS Y CONDENA A PUBLICACIÓN DE ANUNCIO RECTIFICATORIO POR INFORMACIÓN ENGAÑOSA EN UN FALLO DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE TUCUMÁN

SANTIAGO J. PERAL

§ 1. Introducción	165
§ 2. El fallo de la Corte Suprema de Justicia de Tucumán	166
§ 3. Comentario al fallo	175
a) Incumplimiento del deber de Información mediante la utilización de publicidad engañosa. Configuración de una práctica comercial abusiva que infringe diversos derechos de los consumidores	175
b) La aplicación del instituto de los daños punitivos	181
c) La publicación de la rectificación como forma de resarcimiento frente al abuso del derecho	184
§ 4. Conclusión	185

3

¿ES POSIBLE SOLICITAR Y APLICAR DAÑOS PUNITIVOS EN EL MARCO DE UN PROCESO DE EJECUCIÓN DE DAÑO DIRECTO?

CARLOS E. TAMBUSSI - EZEQUIEL N. MENDIETA

§ 1. Introducción	187
§ 2. El fallo	188
§ 3. Requisitos de procedencia de los daños punitivos	189
§ 4. ¿Es posible solicitar y aplicar daños punitivos en el marco de un proceso de ejecución de daño directo?	193
§ 5. Conclusión	198

3 REFLEXIONES DOCTRINALES

USUARIOS, CONSUMIDORES, PANDEMIA Y MÁS ALLÁ

CARLOS EDUARDO TAMBUSSI

203

4 MODELOS DE ESCRITOS

1. Oposición a la ejecución de reparaciones urgentes	213
2. Interdicto de retener	221
3. Escrito de inicio de quiebra pedida	229

5 ACTUALIZACIÓN LEGISLATIVA

1. Proyecto de Código de Defensa del Consumidor	235
2. Ley 6286. Ley orgánica del Poder Judicial de la CABA	241
3. Ley 6407. Código procesal para la justicia en las relaciones de consumo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	244
4. Resolución MDP139/20	247
5. Resolución MDP 137/20	249

BIBLIOGRAFÍA GENERAL	253
-----------------------------	------------