ÍNDICE SUMARIO

Prólogo a la primera edición 9
Prólogo a la segunda edición 11
Introducción 13

PRIMERA PARTE

LEY 24.240

(MODIF. POR LEYES 24.563, 24.787 Y 24.999)

TÍTULO I

NORMAS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1° – *Objeto* 19
Reglamentación del decreto 1798/94 19
Art. 2° – *Proveedores de cosas o servicios* 22
Reglamentación del decreto 1798/94 22
Art. 3° – *Interpretación* 23
Reglamentación del decreto 1798/94 23

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y PROTECCIÓN DE SU SALUD

Art. 4° – *Información* 27
Reglamentación del decreto 1798/94 27

Art. 5° – *Protección al consumidor* 29
Reglamentación del decreto 1798/94..... 30
Art. 6° – *Cosas y servicios riesgosos*..... 31
Reglamentación del decreto 1798/94..... 31

CAPÍTULO III

CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA

Art. 7° – *Oferta* 33
Reglamentación del decreto 1798/94..... 33
Art. 8° – *Efectos de la publicidad* 36
Reglamentación del decreto 1798/94..... 36
Art. 9° – *Cosas deficientes usadas o reconstituidas*..... 37
Reglamentación del decreto 1798/94..... 37
Art. 10 – *Contenido del documento de venta* 38
Reglamentación del decreto 1798/94..... 39
Art. 10 bis – *Incumplimiento de la obligación* 41

CAPÍTULO IV

COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES

Art. 11 – *Garantías* 43
Reglamentación del decreto 1798/94..... 43
Art. 12 – *Servicio técnico* 44
Reglamentación del decreto 1798/94..... 44
Art. 13 – *Responsabilidad*..... 47
Art. 14 – *Certificado de garantía*..... 48
Reglamentación del decreto 1798/94..... 49
Art. 15 – *Constancia de reparación*..... 50
Reglamentación del decreto 1798/94..... 50
Art. 16 – *Prolongación del plazo de garantía* 51
Reglamentación del decreto 1798/94..... 51

Art. 17 – *Reparación no satisfactoria* 52
Reglamentación del decreto 1798/94..... 53
Art. 18 – *Vicios redhibitorios* 54
Reglamentación del decreto 1798/94..... 54

CAPÍTULO V

DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Art. 19 – *Modalidades de prestación de servicios* 55
Reglamentación del decreto 1798/94..... 55
Art. 20 – *Materiales a utilizar en la reparación* 57
Reglamentación del decreto 1798/94..... 58
Art. 21 – *Presupuesto* 58
Reglamentación del decreto 1798/94..... 58
Art. 22 – *Supuestos no incluidos en el presupuesto*..... 59
Reglamentación del decreto 1798/94..... 59
Art. 23 – *Deficiencias en la prestación del servicio*..... 60
Reglamentación del decreto 1798/94..... 61
Art. 24 – *Garantía*..... 61
Reglamentación del decreto 1798/94..... 61

CAPÍTULO VI

USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Art. 25 – *Constancia escrita. Información al usuario* 63
Reglamentación del decreto 1798/94..... 63
I. Introducción: el porqué de la problematicidad del tema..... 65
1. Un tema conflictivo. Una normativa cambiante..... 65
2. Pese a la supletoriedad dispuesta por el artículo 25 65
3. Un "orden público" limitado..... 65
4. ¿Leyes o decretos nacionales?..... 66
5. Los "núcleos duros" de la ley..... 66
6. El ámbito provincial..... 66
7. No es razonable que haya pluralidad de regímenes 66

8. Temas como la contratación y la responsabilidad son del Código Civil y leyes complementarias 66
9. ¿Puede aludirse a un "sistema integrado" con coherencia interna? 67
10. ¿Es la ley tuitiva de los usuarios y las legislaciones específicas tuitivas de los prestadores? 67
11. Un ejemplo: en el servicio de agua 67
12. Otro ejemplo del servicio de agua 67
13. El crédito del concesionario 68
14. La revisión de las tarifas: ¿es sólo un derecho del concesionario o también un derecho del usuario? 68
15. ¿Cuál es la normativa que tutela al usuario? 69
16. Los temas de los "reglamentos" 69
17. La audiencia pública 69
18. Los canales de participación y control 70
19. Compensar la ausencia de competencia en los monopolios 70
20. La ineficacia de los entes reguladores 71
21. Lucha contra los monopolios y efectiva defensa de la competencia. Estado y mercado 71
22. Un presagio que se ha vuelto realidad 71
23. El examen de las "reformas" 71

II. La intervención judicial en defensa de los derechos de los usuarios 72
24. El servicio público privatizado 72
25. La noción de servicio público 72
26. Actividad administrativa de prestación. Responsabilidad del Estado 72
27. Titularidad de la Administración sobre la función. Exclusividad regalística 73
28. Monopolio *de iure* y la gestión en exclusiva 73
29. ¿Régimen de Derecho Público o de Derecho Privado? 73
30. El régimen argentino: "Las autoridades proveerán..." 74
31. El doble juego de relaciones. Lo público y lo privado 74
32. El contrato de consumo de servicio público 74
33. El contrato de consumo y, por ende, la ley de protección al consumidor y los servicios públicos 75

34. La regulación privatista del contrato de consumo de servicios públicos 75
35. Los servicios públicos *uti singuli y uti universi* 76
36. Servicios obligatorios o facultativos 76
37. Servicios impropios 76
38. Medios y vías de impugnación 77
39. La acción indirecta contra la Administración por omisión del control 77
40. El consumidor cautivo y el poder de policía del Estado 77
41. El control administrativo sobre cláusulas abusivas e "ilícitos contra las relaciones de consumo" 78
42. Los "ilícitos en la prestación de servicios públicos domiciliarios". Las instancias 78
43. Los problemas habituales 78
44. Instancias de conciliación obligatorias y no obligatorias 79
45. El Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo 79
46. Caracteres básicos del servicio público domiciliario. Deberes y derechos 79

III. Bases del régimen jurídico de los servicios públicos domiciliarios: deberes y derechos 79
47. La vida va por delante del Derecho. Un modelo en elaboración 79
48. Los programas de "desintervención". La desaparición del Estado 80
49. Los objetivos perseguidos. Liberación del Estado. Eficiencia. Fin de un tipo de corrupción, etcétera 80
50. Las "desventajas" de la privatización 80
51. Fallas del mercado *versus* fallas del Gobierno 81
52. De la desregulación a la privatización 81
53. La búsqueda de "liquidez inmediata" por los Estados o, mejor, Gobiernos 82
54. Disminución del personal del Estado o debilitamientos de sectores adversos, como los sindicatos 82
55. Un monopolio es un monopolio, esté en unas o en otras manos: del Estado o del privado 82

56. Privatización, desregulación y ¿competencia? 83
57. Necesidad de una rerregulación 83
58. De las críticas a lo "público" a la ortodoxia de lo privado. La "teoría positiva de la regulación". Las falacias 83
59. La privatización fuera de un entorno competitivo. El "exceso de carga" o "costes sociales del monopolio" 84
60. El valor de la "audiencia pública" en los servicios públicos privatizados 84
61. Precio público o tarifas. Tema central 85
62. La búsqueda de tarifas elevadas 85
63. Modalidades de prestación de los servicios públicos por los particulares 85
64. La propiedad de los activos 86

IV. Caracteres del régimen jurídico de los servicios públicos domiciliarios 86

65. Servicios públicos domiciliarios: titularidad pública y exclusividad regalística 86
66. Otra vez sobre los "entes reguladores" 87
67. La concesión como título habilitante para entrar en el sector 87
68. Poderes internos de la Administración: dirección, vigilancia y control 88
69. Obligación de suministro: continuidad y regularidad en la prestación 88
70. Responsabilidad de la Administración sobre el servicio 89
71. La denominada "deslegalización" del sector 89
72. Principio de igualdad. El llamado "régimen de cola" 90
73. Tarifas o precios públicos 90
74. El coste del servicio 91
75. La exclusiva de prestación o el tema del monopolio 91
76. La inconveniencia de duplicar la red 92
77. Inconvenientes o peligros del monopolio 92
78. La apertura de la competencia 92
79. Temporalidad de la concesión 92
80. Transferencia de la concesión o de la empresa 93

81. Naturaleza jurídica de la relación entre concesionarios o entre éstos y los usuarios 93
82. Servicio público y libertad de empresa 94

Art. 26 – *Reciprocidad en el trato* 94
Reglamentación del decreto 1798/94 94
Art. 27 – *Registro de reclamos* 95
Reglamentación del decreto 1798/94 95
Art. 28 – *Seguridad de las instalaciones. Información* 96
Reglamentación del decreto 1798/94 96
Art. 29 – *Instrumentos y unidades de medición* 97
Reglamentación del decreto 1798/94 97
Art. 30 – *Interrupción de la prestación del servicio* 98
Reglamentación del decreto 1798/94 98
Art. 30 bis 98
Art. 31 – *Facturación de consumo excesivo* 100

CAPÍTULO VII

DE LA VENTA DOMICILIARIA, POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS

Art. 32 – *Venta domiciliaria* 105
Reglamentación del decreto 1798/94 105
Art. 33 – *Venta por correspondencia y otras* 106
Reglamentación del decreto 1798/94 107
Art. 34 – *Revocación de aceptación* 107
Reglamentación del decreto 1798/94 108
Art. 35 – *Prohibición* 109
Reglamentación del decreto 1798/94 109

CAPÍTULO VIII

DE LAS OPERACIONES DE VENTA DE CRÉDITO

Art. 36 – *Requisitos* 111
Reglamentación del decreto 1798/94 111

CAPÍTULO IX

DE LOS TÉRMINOS ABUSIVOS Y CLÁUSULAS INEFICACES

Art. 37 – *Interpretación* 115
Reglamentación del decreto 1798/94 115
Art. 38 – *Contrato de adhesión. Contratos en formularios* 121
Reglamentación del decreto 1798/94 121
Art. 39 – *Modificación contratos tipo* 123
Reglamentación del decreto 1798/94 123

CAPÍTULO X

RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

Art. 40 – *Responsabilidad* 125
Cám. Nac. Civ., sala H, "Ryan Tuccillo c/Cencosud SA", 26-3-97 127
Comentario al fallo: *La explosión de una botella de Coca-Cola (las enseñanzas que se desprenden de la causa y del fallo dictado)* 163

TÍTULO II

AUTORIDAD DE APLICACIÓN. PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

CAPÍTULO XI

AUTORIDAD DE APLICACIÓN

Art. 41 – *Aplicación nacional y local* 171
Reglamentación del decreto 1798/94 171
Art. 42 – *Funciones concurrentes* 174
Reglamentación del decreto 1798/94 175

Art. 43 – *Facultades y atribuciones* 175
Reglamentación del decreto 1798/94 176
Art. 44 – *Auxilio de la fuerza pública* 176
Reglamentación del decreto 1798/94 176

CAPÍTULO XII

PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

Art. 45 – *Actuaciones administrativas* 179
Reglamentación del decreto 1798/94 181
Art. 46 – *Incumplimiento de acuerdos conciliatorios* 183
Reglamentación del decreto 1798/94 183
Art. 47 – *Sanciones* 183
Reglamentación del decreto 1798/94 184
Art. 48 – *Denuncias maliciosas* 184
Reglamentación del decreto 1798/94 185
Art. 49 – *Aplicación y graduación de las sanciones* 186
Reglamentación del decreto 1798/94 186
Art. 50 – *Prescripción* 187
Reglamentación del decreto 1798/94 187
Art. 51 – *Comisión de un delito* 187
Reglamentación del decreto 1798/94 188

CAPÍTULO XIII

DE LAS ACCIONES

Art. 52 – *Acciones judiciales* 191
Reglamentación del decreto 1798/94 191
Art. 53 – *Normas del proceso* 193
Reglamentación del decreto 1798/94 193
Art. 54 – *Efectos de la sentencia* 194
Reglamentación del decreto 1798/94 194

CAPÍTULO XIV

DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Art. 55 – *Legitimación* 197
Reglamentación del decreto 1798/94 197
Art. 56 – *Autorización para funcionar* 198
Reglamentación del decreto 1798/94 199
Art. 57 – *Requisitos para obtener el reconocimiento* 200
Reglamentación del decreto 1798/94 200
Art. 58 – *Promoción de reclamos* 201
Reglamentación del decreto 1798/94 202

CAPÍTULO XV

ARBITRAJE

Art. 59 – *Tribunales arbitrales* 203
Reglamentación del decreto 1798/94 203

TÍTULO III

DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO XVI

EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

Art. 60 – *Planes educativos* 205
Reglamentación del decreto 1798/94 205
Art. 61 – *Formación del consumidor* 206
Reglamentación del decreto 1798/94 207
Art. 62 – *Contribuciones estatales* 208
Reglamentación del decreto 1798/94 209

CAPÍTULO XVII

DISPOSICIONES FINALES

Art. 63 211
Reglamentación del decreto 1798/94 211
Art. 64 212
Reglamentación del decreto 1798/94 212
Art. 65 212
Reglamentación del decreto 1798/94 212
Art. 66 213
Reglamentación del decreto 1798/94 213

SEGUNDA PARTE

DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y LEALTAD COMERCIAL

1. Dos temas inseparables 217
2. ¿Qué es la competencia y qué su defensa? 217
3. ¿Cuándo la competencia es desleal? 217
4. ¿Qué es la lealtad comercial? 218
5. La posición en el mercado 218
6. Posición dominante y posición subordinada 218
7. Dominio en el mercado y en los grupos 219
8. El abuso de la posición dominante 219
9. Abuso del derecho y de la posición dominante 219
10. Los criterios norteamericano y europeo 219
11. Posición dominante y poder de prerredactar o predisponer 220
12. Concreción de la competencia leal o no abusiva 220
13. Deberes complementarios de conducta 220
14. Particularización del interés público 221
15. Horizontalidad y verticalidad en el abuso 221
16. La jurisprudencia en la materia 221
17. Empresarios y consumidores tutelados 221

18. La libertad de empresa y la defensa de la competencia 222
19. El "núcleo duro" de la defensa de la competencia 222
20. Concentración y defensa de la competencia 223
21. Del trust y los monopolios a las medidas técnicas y concretas 223
22. La pérdida de credibilidad en el antitrust 223
23. La Escuela de Nueva York 224
24. El artículo 86 del Tratado de Roma 224
25. Precios injustos. Condiciones no equitativas 224
26. La injusticia del precio por alto o por bajo 225
27. Algunas condiciones comerciales inequitativas 225
28. Segundo supuesto del artículo 86 del Tratado de Roma 225
29. Tercer caso del Tratado aludido 226
30. Un cuarto y último caso del Tratado de Roma 226
31. Defensa de la competencia en el Mercosur 226
32. Protocolo del Mercosur: conductas prácticas restrictivas de la competencia 227
33. Conductas uniformes o concertadas 227
34. Controlar investigación o dificultar inversiones 227
35. Dividir los mercados 227
36. El acceso al mercado 227
37. Convenir precios o ventajas 228
38. Condiciones desiguales 228
39. Contratos conexos 228
40. Insumos y materias primas 228
41. Exclusividad 228
42. Boicot a un tercero 228
43. Venta por debajo del costo 229
44. Rechazo injustificado 229
45. Altibajos en la producción 229
46. Destrucción o inutilización de materias primas 229
47. Destruir cultivos 229
48. Imposición de precios 229
49. Situación actual en la Argentina 230
50. La norma constitucional 230
51. El Código Penal 230
52. Ley 25.156 de Defensa de la Competencia 231

53. Ventas competitivas significativas 232
54. Conductas que constituyen práctivas restrictivas 232
55. Destinatarios de la protección del régimen de competencia 232
56. El interés económico general 232

TERCERA PARTE

LA SALIDA DE LA CORVERTIBILIDAD. PESIFICACIÓN (2001-2003)

Introducción 235
1. Argentina, un país en emergencia 236
2. Principios y realidad de la emergencia: "Peralta", "Smith". La salida de la convertibilidad 239
3. La opción forzada: dolarización o pesificación 243
4. De una economía libre a una economía dirigida 247
5. La mentalidad dolarizadora. La década de los '90 251
6. La pesificación "mirando al dólar" 253
7. La prohibición de indexar y la cláusula dólar 254
8. Pesificación e inflación 255
9. El "tímido" combate a la inflación: los aumentos de precios 256
10. El "CER": reajustes vs. salarios congelados 257

APÉNDICE NORMATIVO

Ley 24.240 (modif. por leyes 24.568, 24.787 y 24.999) 261
Decreto 276/98. Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo 295
Resolución MEOSP 212/98 305
Proyecto de Reglamento del Mercosur para la Defensa del Consumidor 321
Ley 25.156. Ley de Defensa de la Competencia. Derogación de la ley 22.262 339
Decreto 89/2001. Defensa de la competencia. Reglamentación de la ley 25.156. Derogación de las resoluciones SICyM 726/99 y SICyM 788/99 357

BIBLIOGRAFÍA 373