ÍNDICE

PRÓLOGO DE LA SEGUNDA EDICIÓN IX
PALABRAS INICIALES DE LA PRIMERA EDICIÓN XIII

PARTE PRIMERA

ASPECTOS DE LA TUTELA DEL CONSUMIDOR

Su regulación en el derecho europeo

CAPÍTULO I

LA ATENCIÓN DE LA PARTE DÉBIL, EN LA REGULACIÓN COMUNITARIA DE LAS RELACIONES CREDITORIAS

I. Sujeción de los intereses del consumidor, al poder económico de la empresa 3
II. Normativas supranacionales y restauración del equilibrio en las obligaciones 4

CAPÍTULO II

DERECHOS A LA SALUD, SEGURIDAD Y RESARCIMIENTO DE LOS DAÑOS

I. Prevención y reparación del daño a la persona del consumidor 7
II. Responsabilidad civil por daños derivados de productos defectuosos 9
a) Ventajas que representa la armonización legislativa .. 9
b) Objetivación del criterio de atribución de responsabilidad 10

c) El daño resarcible 13
d) Otros puntos comunes de las normativas comunitarias 14
III. La publicidad comercial incorrecta 15
a) Ilicitud del mensaje y daño al consumidor 15
b) La valoración del engaño publicitario 18
c) Mecanismos preventivos y sancionatorios. Función de las organizaciones de consumidores 20

CAPÍTULO III

DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS

I. El patrimonio del consumidor, objetivo de las técnicas agresivas de la empresa 23
II. Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo 25
a) Defensa del consumidor frente a la negociación seriada 25
b) Instrumentos de control de la eficacia de las cláusulas 27
III. Contratos celebrados fuera de los locales comerciales 32
a) Las técnicas del acecho y la sorpresa, en la oferta negocial 32
b) Garantías del consumidor en la legislación uniforme .. 33
c) El derecho de receso del consumidor 34
IV. El crédito al consumo 35
a) El seductor acceso en cuotas a la operación 35
b) Información al consumidor sobre las técnicas financieras 36
c) Los mecanismos de control preventivo 37
d) Los instrumentos de reacción 38

CAPÍTULO IV

HACIA EL FORTALECIMIENTO DE LA POSICIÓN DEL CONSUMIDOR EN LAS RELACIONES PERSONALES

I. Protección concreta e inmediata del público, por las normativas comunitarias particularizadas 41
II. Los derechos fundamentales de los consumidores 42
a) Derechos formativos 42
A) Derechos a la educación y organización 43
B) Derecho a la información 45

b) Derechos operativos 46
A) Derecho de expresión (consulta y participación) . 47
B) Derechos al asesoramiento y asistencia 48
C) Derecho a la representación. Acceso a la justicia 49
III. Los poderes públicos y las organizaciones de consumidores 52
a) La situación en el orden supranacional 52
b) Las experiencias en los ordenamientos nacionales ... 54
A) Alemania Federal 55
B) Bélgica 55
C) Holanda 56
D) Francia 56
E) Gran Bretaña 57
F) Suiza 57
G) España 58
H) Países nórdicos. El Ombudsman de los Consumidores 59
I) Otros países 61
c) Colofón 62

PARTE SEGUNDA

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL DERECHO ARGENTINO

Sistema jurídico actual y perspectivas de una legislación especial

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Visión dinámica preliminar de la situación en la Argentina 65

CAPÍTULO II

SISTEMA JURÍDICO ACTUAL

I. La comercialización de los bienes y servicios. Regulación normativa del abastecimiento y los precios 69
A) La ley de abastecimiento 69

B) Reglamentación del régimen de precios 71
a) Autorización e información 71
b) Márgenes de comercialización 71
c) Control. Congelamiento y precios máximos 72
II. Las normas de la competencia comercial y la protección del consumidor 73
A) La ley de defensa de la competencia 73
B) La disciplina de la lealtad comercial 74
a) Identificación de mercaderías 74
b) Metrología 77
III. La publicidad comercial irregular 77
A) Prohibición de la publicidad irregular 77
B) Control jurisdiccional 79
C) Responsabilidad civil 80
D) Control administrativo 81
IV. El control de las prácticas negociales irregulares 82
A) La buena fe en las relaciones de consumo 82
B) Formas "no ortodoxas" de venta 83
C) Las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión . 84
a) Interpretación 85
b) Invalidez 86
c) Régimen de prehorizontalidad 88
d) Control preventivo 89
V. Responsabilidad por daños derivados de productos elaborados 90
A) Responsabilidad contractual por vicios o defectos: las garantías en los contratos de consumo 90
a) Garantías expresas 90
b) Garantía tácita 91
B) Responsabilidad extracontractual del fabricante 92

CAPÍTULO III

PERSPECTIVAS DE UNA LEGISLACIÓN ESPECIAL

A) Proyectos de ley de defensa del consumidor 97
B) Proyecto de ley de defensa jurisdiccional de los intereses colectivos 99

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

Panorama de los niveles normativos de la protección del consumidor 103

APÉNDICE

I. Directrices para la protección del consumidor. Resolución 39/248, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 16 de abril de 1985 105
II. Proyecto de ley de defensa del consumidor 117
III. Proyecto de ley de defensa jurisdiccional de los intereses colectivos 143
IV. Decreto de creación de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de La Plata 169
V. Conclusiones de la Comisión 6 sobre Protección Jurídica del Consumidor de las Cuartas Jornadas Sanjuaninas de Derecho Civil 173

ÍNDICE ALFABÉTICO 179