

## ÍNDICE GENERAL

<i>Prólogo</i> .....	VII
<i>Palabras previas</i> .....	XIII

### CAPÍTULO PRIMERO

#### EL ACCESO A LA JUSTICIA DE CONSUMO

§ 1. El plano internacional .....	1
§ 2. La justicia de consumo en Argentina .....	4
a) Nociones preliminares .....	6
b) Reciente evolución normativa .....	7
1) La reforma de la ley 26.361 .....	7
2) La reforma de la ley 26.993: los tribunales de consumo. el Coprec y la auditoría de consumo .....	9
3) El Código Civil y Comercial de la Nación .....	9
§ 3. Conclusiones .....	16

### CAPÍTULO II

#### LA LEGITIMIZACIÓN ACTIVA

§ 4. Caracterización .....	19
§ 5. Etapa previa a la Constitución de 1994 .....	20
§ 6. Legitimización procesal activa en la Constitución nacional .....	22
§ 7. La legitimización procesal en la ley de defensa del consumidor. Remisión .....	26
§ 8. La legitimización individual y colectividad en la jurisprudencia .....	26
a) La legitimización de los particulares afectados .....	27
b) Alcances de la legitimación del defensor del pueblo de la Nación y de los defensores del pueblo locales .....	29
c) La legitimación de las asociaciones de consumidores .....	33
§ 9. Las autoridades de aplicación de la ley 240240 como legítimas colectivas .....	38
§ 10. La policía de consumo y el control, la vigilancia y el juzgamiento de los representantes colectivos .....	41
§ 11. Conclusiones .....	44

### **CAPÍTULO III**

#### **EL AMPARO DE CONSUMO**

§ 12. El mandato constitucional .....	47
§ 13. Amparo individual y colectivo .....	48
§ 14. Procedencia de la acción .....	49
§ 15. La legitimización en el amparo de consumo (remisión) .....	52

### **CAPÍTULO IV**

#### **EL PROCESOSUMARÍSIMO DE CONSUMO**

§ 16. El proceso especial de la ley 24.240 .....	53
§ 17. Acciones individuales y colectivas. Legitimados activos .....	54
§ 18. Procedimiento aplicable y tribunales competentes .....	56
§ 19. Gratuidad de acciones. Alcances .....	59
§ 20. El procedimiento en las acciones colectivas .....	62
§ 21. Las acordadas 32/14 y 12/16 de la Corte Suprema: el registro de acciones colectivas y el reglamento de actuación en procesos colectivos .....	63
§ 22. El procedimiento de la ley 13.133 de la provincia de Buenos Aires .....	70

### **CAPÍTULO V**

#### **LA CONCILIACIÓN PREJUDICIAL OBLIGATORIA**

§ 23. Proceso de menor cuantía en la ley 26.993 .....	73
§ 24. La conciliación previa obligatoria: El Coprec .....	73
§ 25. Competencia. Limitación por monto .....	73
§ 26. Opción .....	74
§ 27. Principios de gratuidad .....	74
§ 28. Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo .....	74
§ 29. EL rol del conciliador de consumo .....	75
§ 30. Diferencia de la conciliación de consumo Coprec con otros métodos alternativos de resolución de conflictos .....	78
§ 31. Normas de procedimiento .....	79
§ 32. Formalización del reclamo. Efectos. Interrupción de preinscripción .....	79

§ 33. Duración del trámite .....	82
§ 34. Designación del conciliador .....	82
§ 35. Citación .....	82
§ 36. Forma de la comunicación .....	82
§ 37. Asistencia letrada no obligatoria. Asistencia al consumidor o usuario. Patrocinio jurídico gratuito.	83
§ 38. Notificación. Constitución de domicilio. Denuncia de domicilio del proveedor .....	85
§ 39. Audiencias. Lugares de celebración. Comparecencia personal. Representación. Confidencialidad .....	85
§ 40. Acuerdo. Homologación .....	86
§ 41. Observaciones del acuerdo. Trámite .....	87
§ 42. Homologación del acuerdo. Honorarios del conciliador .....	87
§ 43. Incomparecencia. Multa al proveedor o prestador. Otros efectos .....	88
§ 44. Conciliación concluida sin acuerdo .....	89
§ 45. Ejecución de acuerdos homologados .....	89
§ 46. Incumplimiento de acuerdos homologados. Efectos .....	89

## **CAPÍTULO VI**

### **EL PROCESO ANTE LA JUSTICIA DE CONSUMO**

§ 47. La Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo .....	91
§ 48. Composición .....	91
§ 49. Competencia .....	91
§ 50. Fiscalías y defensorías públicas oficiales .....	92
§ 51. Legitimación activa .....	93
§ 52. Principios aplicables al proceso .....	93
§ 53. Procedimiento .....	93
§ 54. Duración del proceso .....	95
§ 55. Gratuidad a favor del consumidor o usuario .....	95
§ 56. Publicación de las sentencias .....	96
§ 57. Supletoriedad .....	96
§ 58. Conclusiones: necesidad de usar una reforma legislativa. Anteproyecto de ley .....	96

**CAPÍTULO VII**

**EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO  
ANTE LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN  
DE LA LDC**

§ 59. Los procedimientos administrativos de consumo en Argentina .....	103
 <b>A) EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA LEY 24.240</b>	
§ 60. Introducción .....	104
§ 61. Competencia material .....	107
§ 62. Competencia objetiva .....	107
§ 63. Competencia territorial .....	107
§ 64. Legitimados .....	108
§ 65. Clases de actuación .....	108
§ 66. Actuaciones iniciadas por denuncia .....	109
a) Citaciones. Descargo .....	109
b) Inspecciones técnicas. Pruebas .....	109
c) Medidas preventivas .....	110
d) Resolución y recursos .....	110
e) Depósito de multas .....	110
f) Normas supletorias .....	110
g) Legislación local .....	110
h) Acciones administrativas e inicio de acciones judiciales .....	111
i) Conciliaciones y mediaciones prejudiciales .....	111
§ 67. Actuaciones de oficio .....	112
§ 68. Sanciones .....	112
§ 69. Denuncias maliciosas .....	113
§ 70. Aplicación y graduación de las sanciones .....	113
§ 71. Prescripción .....	114
§ 72. Delitos .....	114

**B) LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS ANTE LAS AUTORIDADES DE APLICACIÓN LOCAL**

§ 73. Introducción .....	115
§ 74. El procedimiento en la CABA .....	115
§ 75. El procedimiento en la provincia de Buenos Aires .....	121

**CAPÍTULO VIII**

**EL PROCEDIMIENTO ANTE LA AUDITORIA**

**EN LAS RELACIONES DE CONSUMO**

**A) INTRODUCCIÓN**

§ 76. La Auditoría en las Relaciones de Consumo .....	130
§ 77. Auditores. requisitos. Dedicación. Incompatibilidad. Designación .....	130
§ 78. Duración en el cargo. Remoción .....	131
§ 79. Competencia, Limitación por monto y materia .....	131

**B) PROCEDIMIENTO EN PARTICULAR**

§ 80. Inicio .....	132
§ 81. Asistencia letrada no obligatoria. Patrocinio jurídico gratuito .....	132
§ 82. Forma y contenido del reclamo. Prueba .....	132
§ 83. Citación a audiencia. Plazo. notificación. Defensa y ofrecimiento de prueba .....	133
§ 84. Carácter de la audiencia. Procedimiento. Facultades del auditor .....	133
§ 85. Hechos complejos. Efectos .....	134
§ 86. resolución. Requisitos de avidez .....	134
§ 87. Resolución. Notificación .....	134
§ 88. Notificación a la autoridad de aplicación de la ley 20.240 .....	134
§ 89. Impugnación, recurso judicial directo. Patrocinio letrado obligatorio .....	135
§ 90. Interposición y fundamentos del recurso. Elevación de la Cámara .....	135
§ 91. Normas de procedimiento. Supletoriedad .....	135

## **CAPÍTULO IX**

### **ARBITAJE DE CONSUMO**

#### **A) CARACTERIZACIÓN**

§ 92. El arbitraje como medida de acceso a la justicia de consumo .....	137
§ 93. El arbitraje de consumo en la Argentina .....	138

#### **B) EL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO**

§ 94. Introducción .....	139
§ 95. Principales características del sistema .....	139
a) Voluntariedad de sometimiento .....	139
b) El acuerdo arbitral .....	141
c) Operatividad y función de la autoridad de aplicación .....	142
d) Competencia material .....	143
e) Composición del tribunal .....	145
f) Los árbitros del consumo .....	146
g) La oferta pública de adhesión .....	148
h) Control del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo .....	151
§ 96. Clases de arbitraje .....	151
§ 97. Procedimiento .....	152
§ 98. Clases de procedimiento .....	154
a) Arbitraje de amigables compondores .....	154
b) Arbitraje de derecho .....	158
c) Procedimiento especial .....	158

## **CAPÍTULO X**

### **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

#### **ANTE LOS ENTS REGULADORES**

#### **DE SERVICIOS PÚBLICOS**

§ 99. Cuestiones procedimentales derivadas de la aplicación de la ley 24.240 .....	161
§ 100. Ente Nacional regulador de Electricidad (Enre) .....	165
§ 101. Ente Nacional Regulador de Gas(Enargas) .....	168
§102. Ente Nacional Regulador de Aguas y Saneamientos (Eras) .....	175
§103. Ente Nacional de Comunicaciones .....	179
a) La Aftic .....	179
b) Enacom .....	182
c) Reclamos de usuario de tecnologías de la información y comunicaciones .....	182
d) reclamos vinculados al servicio de telefonía .....	185

1) Por problemas técnicos .....	185
2) Por facturación .....	186
3) Por gestiones administrativas .....	188
e) Reclamos vinculados al servicio de comunicaciones móviles .....	189
1) por falta de servicio .....	189
2) Por facturación .....	190
3) Por gestiones administrativas .....	191
f) Reclamos vinculados al servicio de internet .....	192
1) Por inconvenientes técnicos .....	192
2) Por facturación .....	193
3) Por gestión administrativa .....	193
g) Reclamos vinculados al servicio postal .....	194
§ 104. Comisión Regulador de Transporte (CNRT) .....	196
§ 105. Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos-Orsna- y Administración Nacional de Aviación Civil (Anac) .....	203
a) Reclamos derivados de la prestación de servicios aeroportuarios .....	208
b) Reclamos derivados del contrato de transporte aéreo .....	208
1) Vuelos internos o cabotaje .....	208
2) Vuelos internacionales .....	210
§ 106. Colofón .....	211

## APÉNDICE

Anteproyecto de ley de creación y procedimiento de la Justicia Federal de Consumo de la Capital Federal.....	213
<i>Bibliografía</i> .....	229