

ÍNDICE SUMARIO

INTROITO	7
----------------	---

CAPÍTULO I

LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

1. Introducción	11
2. ¿Quién es consumidor?	14
2.1. El consumidor como “adquirente”	15
2.2. El consumidor como la “parte débil” en las relaciones de consumo ..	19
2.3. El “consumo final o en propio beneficio” como característica.	25
2.4. El cliente	28
2.5. Las personas jurídicas como “consumidores”	30
2.6. El “usuario” como proyección del derecho colectivo	32
2.7. El “derecho colectivo” de los usuarios y consumidores	34
3. ¿Qué es un contrato de consumo?	36
3.1. El proveedor de bienes y servicios	38
3.2. Los profesionales	43
4. Conclusiones	44
Bibliografía	49

CAPÍTULO II

LA CONSTITUCIÓN Y LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR

1. El texto constitucional y sus complementos	53
2. Derechos comprendidos	60

3. Las vías de protección procesal	64
4. Los entes de regulación y control de los servicios públicos	67
5. Intervención de las asociaciones de usuarios y consumidores.....	71
6. Las audiencias públicas: su problemática	75
7. Los tribunales de arbitraje	79
Bibliografía.....	81

CAPÍTULO III

EL CONSUMIDOR A LOS FINES DE LA LEGITIMACIÓN EN EL PROCESO

1. El significado <i>procesal</i> de consumidor	83
2. La crisis en la relación de mutua confianza	86
3. La legitimación en el proceso civil.....	88
3.1. Nociones elementales sobre el derecho subjetivo	90
3.2. Los derechos subjetivos públicos	91
3.3. Definición de derechos difusos	94
4. Características de los derechos del consumidor como intereses difusos	99
5. Diferencias en la categoría de consumidor/usuario con otros intereses	101
5.1. Intereses colectivos	101
5.2. Intereses legítimos	104
5.3. Intereses simples	106
6. La protección constitucional de los derechos difusos	108
7. Clasificación de los intereses difusos y colectivos.....	110
Bibliografía.....	114

CAPÍTULO IV

LA REPRESENTACIÓN EN JUICIO DEL USUARIO Y CONSUMIDOR

1. Las asociaciones de defensa de los derechos difusos.....	117
2. Las asociaciones y el derecho a participar	121

3. Dispensa del reconocimiento institucional.....	126
4. Capacidad procesal de los grupos	127
5. La representación y sus categorías	132
6. Formas de representación para los intereses colectivos	137
6.1. La representación adecuada.....	138
6.2. El “ente exponencial”	139
6.3. La legitimación por categoría	141
7. La legitimación para obrar y los derechos difusos. Posibilidades	143
8. Evolución jurisprudencial.....	146
8.1. La defensa del interés individual.....	146
8.2. La representación del interés individual a través de asociaciones	148
Bibliografía.....	152

CAPÍTULO V

LA REPRESENTACIÓN DEL USUARIO Y CONSUMIDOR POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO

1. El marco constitucional	155
2. Los problemas de legitimación.....	156
3. Misión del ombudsman en el proceso	160
4. La actuación tradicional del defensor del pueblo.....	163
4.1. Alcance de las funciones	167
4.2. La actuación como instancia de mediación.....	171
5. Alternativas posibles para facilitar la legitimación	172
5.1. La actuación del ombudsman no requiere integración de la litis	176
5.2. Intervención voluntaria adhesiva al obrar del defensor del pueblo	177
5.3. Intervención adhesiva del defensor del pueblo.....	179
5.4. Litisconsorcio con las asociaciones.....	181
6. El problema de la calidad de parte del ombudsman	182
6.1. La bilateralidad en el proceso donde interviene el ombudsman	183

6.2. La contradicción que ejerce el defensor del pueblo	184
6.3. La característica contenciosa del proceso colectivo	185
7. Los efectos de la sentencia respecto al defensor del pueblo	185
Bibliografía	186
Anexo	187

CAPÍTULO VI

CONFLICTOS DE REPRESENTACIÓN

1. Soluciones previstas para representar el interés del consumidor	205
2. El Ministerio Público	207
3. Las <i>relator actions</i>	216
4. Las asociaciones de usuarios y consumidores con intereses contrapuestos	218
5. La unificación de personería	221
6. La acumulación de procesos	223
7. El litisconsorcio	227
7.1. El litisconsorcio activo	229
7.2. El litisconsorcio facultativo (voluntario)	229
7.3. El litisconsorcio necesario	231
7.4. El litisconsorcio cuasi necesario	233
8. Intervención de terceros	234
8.1. Intervención voluntaria e intervención forzada	237
8.2. Intervención principal e intervención adhesiva	238
9. Bibliografía	240

CAPÍTULO VII

EL CONTROL ESPECIAL EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS (ENTES REGULADORES)

1. Finalidad de los entes reguladores	243
2. Un poco de historia	245
2.1. Orientaciones políticas en las privatizaciones	245

2.2. Origen de los entes reguladores	247
2.3. Circunstancias donde operan los entes	248
3. La participación del usuario en el control del servicio	250
4. La organización del ente regulador	251
5. Procedimiento general	253
5.1. Legitimación	256
5.2. Objeto del reclamo	256
5.3. Consecuencias que trae la queja para la empresa	261
5.4. Actuación del ente regulador	263
5.5. Resumen	266
6. Legitimación del ente para ejecutar sanciones	270
7. El control sobre el ente regulador	273
8. Anexo documental	274
Bibliografía	289
Anexos (modelos)	290

CAPÍTULO VIII

LOS MECANISMOS DE DEFENSA – I (ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS)

1. Panorama	295
2. Proceso y procedimientos	298
3. Las acciones ante la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor	304
3.1. La denuncia de parte interesada	305
3.2. Las actuaciones de oficio	308
3.3. Emplazamiento al denunciado	310
3.4. Contestación del denunciado	312
3.5. La instancia de conciliación	316
3.6. Denuncia maliciosa	319
3.7. Incumplimiento del acuerdo conciliatorio	324
3.8. La etapa probatoria	327
3.9. Medidas provisionales	332
3.10. Resoluciones posibles	332
3.11. La publicación de la condena	334

4. Las sanciones	335
4.1. Facultades concurrentes de la autoridad nacional	338
4.2. Aplicación de las penas. Gradualidad	341
5. Las actuaciones promovidas por y ante las asociaciones de consumidores	348
5.1. El interés a tutelar por las asociaciones	349
5.2. La asociación de consumidores como órgano de mediación	351
6. Bibliografía	354

CAPÍTULO IX

LOS MECANISMOS DE DEFENSA – II (ACTUACIONES JUDICIALES. PRIMERA PARTE)

1. El recurso judicial de revisión	355
2. Ley aplicable	356
3. Admisión y concesión del recurso	360
4. Trámite	361
5. Resoluciones posibles del tribunal de apelación	363
6. Prescripción	366
6.1. Comienzo del plazo	368
6.2. Suspensión e interrupción	369
7. Suspensión del sumario y remisión al juez penal	370
Bibliografía	372

CAPÍTULO X

LOS MECANISMOS DE DEFENSA – III (ACTUACIONES JUDICIALES. SEGUNDA PARTE)

1. La acción judicial del artículo 52	373
2. Opción por el trámite directo (más abreviado)	377
3. Amparo	380
4. Intervención del Ministerio Público	383

5. La intervención coadyuvante del defensor del pueblo (remisión).....	387
6. Representación y personería.....	389
6.1. Justificación de la personería por el afectado.....	390
6.2. Justificación de la representación.....	391
6.3. Oportunidad para la presentación de los documentos.....	395
7. Objeto del proceso.....	396
7.1. Derecho a la salud.....	397
7.2. Seguridad general.....	399
7.3. Educación para el consumo.....	400
7.4. Defensa de la competencia.....	400
7.5. Calidad y eficiencia de los servicios públicos.....	401
7.6. El derecho a tener una asociación colectiva.....	402
7.7. El derecho a una información detallada y veraz.....	403
7.8. Claridad en las ofertas.....	405
7.9. Obligación de seguridad en los productos.....	407
7.10. Entrega de información en manuales explicativos.....	408
7.11. Precisión en las fechas de la oferta.....	409
7.12. Revocación de la oferta.....	410
7.13. Cosas deficientes, usadas o reconstituidas.....	411
7.14. Incumplimiento de la obligación.....	412
7.15. Servicio técnico. Reparación no satisfactoria.....	413
7.16. Garantías.....	415
7.17. Vicios redhibitorios.....	417
7.18. Modalidades de prestación de servicios.....	418
7.19. Servicios domiciliarios.....	420
7.20. Venta a domicilio por correspondencia y otras formas.....	424
7.21. De las operaciones de venta de créditos.....	425
7.22. Cláusulas abusivas. Ineficacia.....	425
8. Responsabilidad por daños y perjuicios.	
Alcance de la legitimación pasiva.....	428
8.1. La solidaridad establecida.....	430

8.2. El riesgo de convertir la solidaridad en un caso de abuso con el proceso	435
8.3. La legitimación pasiva	438
8.4. Consecuencias	440
8.5. La autonomía de cada litisconsorte pasivo	443
9. Diversidad de acciones y de sujetos intervinientes	444
10. Prueba	448
Bibliografía	455

CAPÍTULO XI

LOS MECANISMOS DE DEFENSA – IV (ACTUACIONES JUDICIALES. TERCERA PARTE)

1. Medidas cautelares. Tutela inhibitoria	457
2. Modalidades de la tutela inhibitoria	459
2.1. Tutela jurisdiccional y técnicas de protección anticipada	459
2.2. Presupuestos de la tutela inhibitoria	461
2.3. Variables de la tutela inhibitoria	462
3. Paralelos de la tutela inhibitoria con el proceso urgente	465
4. La sentencia en las acciones judiciales del artículo 52	467
4.1. La especialidad del proceso y su influencia en el alcance de la sentencia	470
4.2. El efecto de la cosa juzgada	471
5. Recursos	474
6. Ejecución de la sentencia	476
6.1. La ejecución singular	476
6.2. La ejecución colectiva	478
7. Otras cuestiones procesales	480
7.1. Competencia	481
7.2. Acumulación	483
7.3. Gratuidad de los procedimientos	487
Bibliografía	491

CAPÍTULO XII

EL ARBITRAJE DE CONSUMO

1. El arbitraje como método alternativo para resolver los conflictos derivados de las relaciones de consumo	493
2. Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo	496
3. Principales características del sistema	497
3.1. Autonomía de la voluntad de las partes.	497
3.2. Procedimiento rápido y sencillo	499
3.3. Arbitraje de derecho o en equidad.	500
3.4. Independencia del tribunal	502
3.5. Efectos del laudo	503
4. Competencia y cuestiones que se someten al arbitraje	506
5. Integración del tribunal arbitral	510
6. Tipos de arbitraje	513
7. Representación de las partes. Patrocinio letrado	514
8. Procedimiento.	516
8.1. Principios generales.	517
8.2. Funciones de la autoridad de aplicación	520
8.3. El arbitraje de amigables componedores.	521
8.4. Arbitraje de derecho	531
8.5. Procedimiento especial	532
9. Recursos	534
9.1. Nulidad del laudo por deficiencias en el acuerdo	536
9.2. Nulidad del laudo por incongruencia	537
9.3. Recurso extraordinario	538
10. La Oferta Pública de Adhesión al SNAC.	540
Bibliografía	542

CAPÍTULO XIII

LA PROTECCIÓN INTERNACIONAL DEL CONSUMIDOR

1. Directrices de las Naciones Unidas	543
2. Las normas en el ámbito del Mercosur	552

3. Las normas en la Unión Europea	556
3.1. Orígenes de la integración y la protección de los consumidores	558
3.2. La evolución y el programa de desarrollo	560
3.3. Críticas	562
3.4. La red extrajudicial europea	563
3.5. Comunicación de la Comisión sobre la solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo (Com/98/0198 final)	565
3.6. Comunicación de la Comisión relativa a la mejora del acceso de los consumidores a mecanismos alternativos de solución de litigios (Com. 2001/161)	568
3.7. Las acciones de cesación	571
Bibliografía	573
Anexo	573

CAPÍTULO XIV

CONFLICTOS COMUNES EN LOS PROCESOS COLECTIVOS

1. Introducción	587
2. ¿La acción colectiva la puede interponer una persona o necesita formar parte de un grupo o sector?	589
2.1. El afectado que intenta la acción colectiva en soledad	593
2.2. La demanda de quien no es afectado. Los incentivos económicos	598
2.3. La demanda colectiva efectuada por una asociación	601
3. ¿La acción colectiva es una acción popular?	602
3.1. Las acciones colectivas, ¿son acciones de grupo, o de clase?	608
3.2. Las acciones populares, <i>lato sensu</i> , no identifican a personas afectadas sino, primordialmente, a derechos alterados	610
4. ¿Puede reclamarse el resarcimiento indemnizatorio a través de una acción colectiva?	611
4.1. Limitaciones	611
4.2. El fondo de indemnizaciones	613
4.3. La persecución del premio o la acción <i>qui tam</i>	615

5. Las acciones de clase	617
5.1. Controversias sobre las acciones de clase	621
5.2. Objeciones constitucionales	622
6. Pretensiones en las acciones colectivas	624
6.1. Son acciones preventivas.	626
6.2. Persiguen que cese el acto o la omisión lesiva	627
6.3. Reintegro de las cosas al estado anterior.	629
7. Acumulación de procesos. Litispendencia.	
Integración de la litis	630
7.1. Acumulación objetiva y subjetiva	631
7.2. Litispendencia	632
7.3. Integración de la litis	634
8. Prueba. Carga y valoración de la prueba	637
9. La sentencia en los procesos colectivos	639
10. La cosa juzgada	642
11. Ejecución de la sentencia	644
Bibliografía	646
ÍNDICE LEGISLATIVO	649
BIBLIOGRAFÍA GENERAL CITADA EN LA OBRA.	661