



# UNIVERSIDAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SOCIALES

## FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE TESIS O TRABAJO FINAL DE ACREDITACIÓN

Fecha de ingreso a la Carrera: 04/04/2013  
Fecha de Presentación del Proyecto: 18/07/2013

### 1) Nombre del aspirante:

Marina Aimé Rojas  
E- mail: aimerojas@hotmail.com

### 2) Carrera en el marco de la cual se presenta el Proyecto de Tesis:

Doctorado en derecho con orientación en derecho privado.

### 3) Nombre del Director o Tutor del proyecto:

Dra. Mónica Diez (se anexa C.V.)

### 4) Título y Tema del Proyecto:

**4.1) Título:** Relaciones de consumo. Un análisis sobre la efectividad actual de los procedimientos de resolución de conflictos establecidos por la Ley de Defensa del Consumidor en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**4.2) Tema:** La resolución de conflictos en el derecho de consumo.

### 5) Problema:

El aumento de la circulación masiva de bienes y servicios, ocurrida en la postguerra de la Segunda Guerra Mundial, originó un sinfín de abusos derivados de las relaciones de consumo.

Estas relaciones ya no podían interpretarse y regirse como se hacía en su génesis, bajo el Código de Napoleón, por las contrataciones específicas entre

las partes, fundadas en el principio de autonomía de la voluntad. Se debió pensar un nuevo paradigma que favoreciera a una mayor equidad entre los oferentes y los contratantes en las relaciones de consumo.

La “Ley Clayton<sup>1</sup>”, dictada bajo la Presidencia Wilson, fue una de las primeras leyes protectoras de los consumidores. Con ella, la Comisión Federal de Comercio estadounidense de 1914, regula la actividad comercial y prohíbe las prácticas comerciales desleales y monopólicas.

Pero los consumidores recién fueron entendidos como un grupo económico, cuando el Presidente Kennedy sostuvo que por definición “consumidores somos todos”.

Desde la segunda mitad del siglo XX, los derechos del consumidor tomaron relevancia y comenzaron a ser reconocidos en Europa, con la “Carta Europea de Protección al Consumidor<sup>2</sup>” que reconoce, entre otros, el derecho al acceso a la justicia y a una racional administración de la misma.

Algunos años más tarde fueron incorporados, en la Resolución 39/248, las “Directrices para la Protección del Consumidor<sup>3</sup>”, dictadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas (1985), que reconocía derechos a los consumidores y determinaba la necesidad de procedimientos rápidos, justos, poco costosos y asequibles.

En América Latina, concretamente en Brasil, se aprobó en el año 1990 el primer Código de Defensa del Consumidor<sup>4</sup>, en vigencia desde marzo de 1991.

Desde entonces, los más reconocidos juristas han abogado por la necesidad de una legislación unificada de protección de los derechos de los consumidores, que permita a los ciudadanos, conocer sus derechos sin necesidad de tener que recurrir a diversos ordenamientos (Stiglitz y Arcagni, 1990; Taboada, 1991; Morello y Stiglitz, 1998; entre otros)

---

<sup>1</sup> Ley Clayton. Recuperado el 3 de junio de 2013 de <http://www.antitrustlaws.org/Clayton-Act.html>

<sup>2</sup> Resolución 543/73 “Carta Europea de Protección al Consumidor”, Asamblea Consultiva del Consejo de Europa. Recuperado el 26 de mayo de 2013 de [http://europa.eu/publications/official-documents/index\\_es.htm](http://europa.eu/publications/official-documents/index_es.htm)

<sup>3</sup> Resolución 39/248 Asamblea General de la ONU de 1985. Recuperado el 26 de mayo de 2013 de <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/NR0/469/75/IMG/NR046975.pdf?OpenElement>

<sup>4</sup> Código de proteção e defesa do consumidor. Recuperado el 20 de junio de 2013 de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm)

En la Argentina, el 22 de septiembre de 1993, el Honorable Congreso de la Nación promulgó la Ley de Defensa del Consumidor bajo el número 24.240<sup>5</sup>.

Cabe resaltar que el proyecto, presentado en el año 1988 por el senador Luis León, aprobado prácticamente por unanimidad del Congreso, eliminaba respecto del proyecto anterior (presentado dos años antes), la creación de los Tribunales de Consumo, y modificaba posiciones frente a las garantías y las cláusulas abusivas entre otros puntos de importancia.

Los senadores León y Lafferriere, los diputados Becerra, Fescina, y Durañona y Vedia, entre otros, se pronunciaron, en el debate parlamentario, sobre la importancia de la protección y el efectivo accionar de la justicia, sobre la necesidad de crearse tribunales de menor cuantía, para resolver los conflictos derivados de las relaciones de consumo, y sobre la necesidad de proteger el interés de aquellos que tienen menos poder económico.

Reconocida su importancia y la necesidad de su regulación, la reforma constitucional de 1994 plasmó, en el artículo 42 de nuestra Carta Magna <sup>6</sup>, los derechos de los consumidores.

Asimismo, el artículo 75 inciso 22, incluyó y otorgó jerarquía constitucional a los pactos internacionales, como la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre<sup>7</sup>; la Declaración Universal de Derechos Humanos<sup>8</sup>; la Convención Americana sobre Derechos Humanos<sup>9</sup>; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales<sup>10</sup>; el Pacto Internacional de

---

<sup>5</sup> Ley de Defensa del Consumidor. Nro 24.240. Recuperado el 3 de mayo de 2013 de <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

<sup>6</sup> Constitución Nacional Argentina. Recuperado el 16 de mayo de 2013 de [www.senado.gov.ar/web/interes/constitucion/cuerpo1.php](http://www.senado.gov.ar/web/interes/constitucion/cuerpo1.php)

<sup>7</sup> Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre. Recuperado el 26 de mayo de 2013 de <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/declaracion.asp>

<sup>8</sup> Declaración Universal de Derechos Humanos. Recuperado el 26 de mayo de 2013 de <http://www.un.org/es/documents/udhr/index.shtml>

<sup>9</sup> Convención Americana sobre Derechos Humanos. Recuperado el 26 de mayo de 2013 de [http://www.oas.org/dil/esp/tratados\\_B-32\\_Convencion\\_Americana\\_sobre\\_Derechos\\_Humanos.htm](http://www.oas.org/dil/esp/tratados_B-32_Convencion_Americana_sobre_Derechos_Humanos.htm)

<sup>10</sup> Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Recuperado el 26 de mayo de 2013 de <http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-52.html>

Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo<sup>11</sup>, que establecen en su articulado cláusulas protectorias respecto de los consumidores y usuarios.

Con jerarquía constitucional y regulación especial, no cabe hoy duda alguna, respecto de la necesidad e importancia de los derechos del consumidor, que afectan a todos los ciudadanos.

Pero, si bien su regulación formal ha visto grandes avances en nuestro país desde las últimas tres décadas, su aplicación y ejercicio, aun resta por ser perfeccionado.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, los Centros de Gestión y Participación, han coadyuvado a la resolución de una gran cantidad de conflictos derivados de las relaciones de consumo. Pero existe una innumerable cantidad de casos que no encontraron solución en esta primer instancia o que, habiéndola encontrado, carecen de un cumplimiento efectivo.

Aquellas situaciones son las que motivan la presente investigación, que pretende dilucidar los siguientes interrogantes: **¿Es efectivo el procedimiento de resolución de conflictos establecido por la Ley de Defensa del Consumidor? ¿Existen medios alternativos de resolución de conflictos que podrían favorecer a dicho objetivo?**

## **6) Justificación:**

Se reconoce al derecho del consumidor como un derecho común y cotidiano, que nos afecta a todos los hombres. Todos somos consumidores y usuarios. Tal universalidad, trae aparejada una innumerable cantidad de situaciones jurídicas y contrataciones que, frecuentemente, devienen en abusos y en reclamos generados en el marco de las relaciones de consumo.

En esta relación, los consumidores quedan indefectiblemente rezagados y, muchas veces, imposibilitados de efectivizar sus derechos formales, sea por falta de información, por tornarse antieconómico el reclamo, por desidia, por desinterés, entre tantos otros motivos.

Se pretende con la presente investigación, ofrecer a los consumidores alternativas efectivas de resolución de conflictos; en especial, en aquellos

---

<sup>11</sup> Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo. Recuperado el 26 de mayo de 2013 de <http://www.derechoshumanos.net/normativa/normas/1966-PactoDerechosCivilesyPolitic.htm>

casos que no logran obtener una solución en el procedimiento administrativo establecido por la Ley de Defensa del Consumidor.

## **7) Marco teórico o referencial**

### **7.1. MARCO HISTÓRICO.**

*Evolución histórica de los derechos de los consumidores.*

Desde finales de la Segunda Guerra Mundial, los derechos Humanos han ido afianzándose, en mayor o menor medida, en todos los países del mundo.

En la etapa de reconstrucción de la postguerra, y tras años de verse flagelados, los mercados experimentaron una creciente demanda de bienes y servicios. En este sentido, se ha manifestado la Dra. Weingarten (2011) al sostener que, “los avances tecnológicos incorporados al proceso de producción han tenido como consecuencia un espectacular aumento del volumen y diversidad de bienes (pp. 39 - 54)”.

Dicha apertura, generó que los consumidores se interesaran más en la posibilidad de poder comprar masivamente, que en los términos de las contrataciones, la calidad de los productos, sus garantías, entre otros.

El 15 de Marzo de 1962 el Presidente Kennedy se dirigió al Congreso de Estados Unidos, al lanzar el programa "Consumers Advisory Council":

Por definición, consumidores somos todos. El de los consumidores es el grupo más grande del sistema económico, se ve afectado por casi todas las decisiones económicas [...] Los consumidores representan dos tercios del gasto económico, sin embargo es el único agente económico que no esta organizado de manera eficaz y cuyas opiniones a menudo no se tiene en cuenta<sup>12</sup>.

En el ámbito internacional, la “Carta Europea de Protección al Consumidor<sup>13</sup>”, dictada por la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa, mediante la Resolución 543/73, fue la precursora en Europa al reconocer el derecho a la protección y la asistencia al consumidor. Ésta reconoce el derecho a un fácil acceso a la justicia y a una racional administración de la misma; el deber de seguridad de los bienes y servicios y la reparación del daño, el derecho a la información y a la educación, el derecho de los consumidores a

---

<sup>12</sup> Recuperado el 2 de mayo de 2013 de <http://www.adduc.org.ar/170309.pdf>

<sup>13</sup> Sitio Cit.-

organizarse en asociaciones y a ser representados en diversos organismos, entre otros.

El derecho comunitario europeo [...] fue pionero en el dictado de normas supranacionales destinadas a dar contención a los problemas de los consumidores [...] que juntamente con la profundización y expansión del proceso de integración política continental, logró expandir los contenidos de la tutela legal de los consumidores a temas muy variados (Rusconi, 2009, pp. 31-63).

Coincidentemente, la Asamblea General de las Naciones Unidas plasmó en la Resolución 39/248 (1985), las “Directrices para la Protección del Consumidor<sup>14</sup>”, que coincidían con lo establecido por la mencionada.

Su dictado significa la consolidación definitiva del proceso de reconocimiento de derechos que había comenzado hacía más de veinte años y se establece una referencia internacional que funciona como un estándar mínimo de protección para todos los consumidores del mundo (Rusconi, 2009, pp. 75-113).

En el ámbito del continente Americano, Brasil fue precursor en materia de legislación de derechos del consumidor, al convertirse en el año 1991 en el primer país del mundo en tener un Código de Defensa al Consumidor<sup>15</sup>.

Aunque no tuvo un camino fácil, y requirió un cabildeo permanente y eficaz por parte de las organizaciones de consumidores y la sociedad civil, pudo finalmente consagrar, de manera completa, organizada y general los derechos mínimos, enunciativos, irrenunciables e indisponibles que tienen los consumidores brasileños, siendo un éxito en el vecino país, y convirtiéndose en un agente generador de cambio en el mercado brasileño (Ossa Gómez, 2010)<sup>16</sup>.

Sostuvo Rusconi (2009) que el Código de Defensa del Consumidor de Brasil es la norma de América Latina de mayor prestigio por la calidad de sus contenidos, y por haber regulado de manera integral y sistematizada las principales temáticas relacionadas con la materia.

Evidenciada la necesidad de unificar la legislación protectoria de los derechos de los consumidores, y teniendo en miras los antecedentes reseñados, en la Argentina, algunos reconocidos juristas han contribuido para alcanzar dicho logro.

Así lo sostuvo Taboada (1991, p. 1241):

---

<sup>14</sup> Sitio Cit.-

<sup>15</sup> Sitio Cit.-

<sup>16</sup> Recuperado el 28 de mayo de 2013 de <http://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/download/1036/934>

El mayor obstáculo con que los consumidores se encuentran es su impotencia y la sensación de sentirse estafados sin tener a quién recurrir porque el daño sufrido por cada uno de los individuos es demasiado pequeño para inducirlo a litigar, a pesar de la prioritaria importancia que posee para el consumidor.

Y advertían como una de las principales preocupaciones, como lo hacían Stiglitz y Arcagni (1990), que no existían ni tribunales competentes especiales ni procesos especiales, para la resolución de conflictos.

Entonces, el 22 de septiembre de 1993, el Honorable Congreso de la Nación promulgó la Ley de Defensa del Consumidor bajo el número 24.240<sup>17</sup>, inaugurándose un régimen jurídico específicamente destinado a la tutela de los usuarios y consumidores. La promulgación de la misma, fue vetada parcialmente en algunas de sus partes esenciales, como el acceso gratuito a la justicia, la responsabilidad solidaria de la cadena de fabricación y comercialización (Weingarten, 2011).

Asimismo, la Ley promulgada, eliminó la creación de los Tribunales de Consumo, respecto del proyecto anterior que fuera presentado dos años antes.

Sostuvo el senador León durante el debate parlamentario de la ley:

La teoría del consumidor tiende a equilibrar las relaciones [...] Mediante la ley que nosotros sancionamos en 1986 se creaba el tribunal del consumidor pero [...] hubo quienes creyeron que esto significaba más burocracia y al mismo tiempo consideraron que al crearse los tribunales de menor cuantía se daba un marco posible para que se resolvieran estos problemas [...] cuando una señora va a comprar un kilo de carne y le dan novecientos gramos puede encontrar dificultoso concurrir a la Justicia por esta causa. Alguien puede interpretar este hecho como una cuestión menor; sin embargo, la actitud inmoral existe [...] los tribunales de menor cuantía podrán ser útiles y necesarios en esta época que nos toca vivir (Cesani, 2004)<sup>18</sup>.

Por su parte, el diputado Fescina agregó que:

El desamparo del consumidor es proverbial; el desequilibrio de la relación económica consumidor – proveedor es casi absoluto; y las arbitrariedades – la injusticia – constituyen un problema cotidiano, a veces irreparable por carecer de entidad económica pues comúnmente no se accede a la justicia por tema que suelen soportarse en la vida diaria” (Cesani, 2004)<sup>19</sup>.

Concluye el diputado Durañona y Vedia “...Una ley de defensa del consumidor debe crear organismos para tal defensa, y si éstos están creados con la deficiencia que estoy señalando, me parece que naufraga el propósito

---

<sup>17</sup> Sitio sit.-

<sup>18</sup> Recuperado el 02 de mayo de 2013 de [www.mvl.gov.ar](http://www.mvl.gov.ar)

<sup>19</sup> Ob cit.

del proyecto, por lo que tengo todo el derecho de así indicarlo” (Cesani, 2004)<sup>20</sup>.

La reforma constitucional de 1994 plasmó en el artículo 42 de nuestra Carta Magna, los derechos de los consumidores, al incorporar en su texto:

Los Consumidores y Usuarios de bienes y servicios tienen derecho en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios<sup>21</sup>.

Para reafirmar su importancia, se incorporaron al artículo 75, inciso 22, los pactos internacionales<sup>22</sup>, con jerarquía constitucional, que incluyen en su articulado, cláusulas protectorias respecto de los consumidores y usuarios.

En el año 1985, Argentina y Brasil, dieron inicio a las relaciones interestatales que, con la incorporación de Paraguay y Uruguay, culminaron en la creación del Mercado Común del Sur (en adelante Mercosur), cuyo tratado marco es el de Asunción<sup>23</sup>. En el marco de la XXIV Reunión, se aprobaron las Resoluciones G.M.C. Nros. 123/124/125/126/127<sup>24</sup>, que definieron al consumidor, proveedor, relación de consumo, producto y servicio; regulan los derechos básicos de los consumidores, ocupándose de la protección a la salud y seguridad del consumidor, regularon la publicidad y las garantías contractuales, respectivamente.

Pero, como ya se ha sostenido, si bien su regulación formal ha visto grandes avances en nuestro país desde las últimas tres décadas; su aplicación y ejercicio, aun resta por ser perfeccionado.

---

<sup>20</sup> Ob cit.

<sup>21</sup> Constitución Nacional Argentina. Recuperado el 16 de mayo de 2013 de [www.senado.gov.ar/web/interes/constitucion/cuerpo1.php](http://www.senado.gov.ar/web/interes/constitucion/cuerpo1.php)

<sup>22</sup> La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, la Declaración Universal de Derechos Humanos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo.

<sup>23</sup> Tratado de Asunción. Recuperado el 1 de julio de 2013 de <http://www.rau.edu.uy/mercosur/tratasp.htm>

<sup>24</sup> Resoluciones G.M.C. 123, 124, 125, 126 y 127 de 1.996 Recuperado el 2 de julio de 2013 de [http://www.mercosur.int/innovaportal/v/3093/1/secretaria/resoluciones\\_1996](http://www.mercosur.int/innovaportal/v/3093/1/secretaria/resoluciones_1996)



En este sentido también se manifestaron Morello y Stiglitz (1998), al ofrecer sus conclusiones del 3er Congreso Argentino, Mar del Plata/1998:

... finalmente, para la génesis de las nuevas normas y soluciones [...], debería convocarse con mayor preponderancia a especialistas del Derecho Procesal, a efectos de garantizar una implementación eficaz de los instrumentos para el acceso a la Justicia y la defensa de los intereses colectivos y difusos.

Para responder al interrogante si es efectivo el procedimiento de resolución de conflictos establecido por la Ley de Defensa del Consumidor, y en su caso, si existen medios alternativos de resolución de conflictos que podrían favorecer a dicho objetivo, se definirán los conceptos relevantes de la presente investigación.

Ello importa comprender los conceptos de consumidor, y su evolución, derecho del consumidor, la relación de consumo, el acceso a la justicia, medios alternativos de resolución de conflictos, entre otros.

## **7.2. MARCO CONCEPTUAL.**

*El consumidor y usuario. Derecho del consumidor. La relación de consumo. Acceso a la justicia. Medios alternativos de resolución de conflictos.-*

El término “Consumidor” aparece ambiguo desde que es, por un lado, el objeto y centro de estudio del derecho del consumidor, y es por el otro, sujeto activo de la relación de consumo.

Si bien a simple vista, los términos resultan similares, se considera importante distinguir los presentes, a fin de posibilitar una acabada comprensión de la temática abordada por nuestro objeto de estudio.

Acertadamente se manifiesta Feldstein de Cárdenas (2011) al resaltar la importancia de definir al “consumidor”, por cuanto aquél es esencial para determinar cuáles son las relaciones jurídicas que podrán ser consideradas como relaciones de consumo y, además, cuáles son los sujetos que estarán protegidos por la ley. Ello motiva que sea el primer término que se conceptualice.

En Argentina, los términos consumidor y usuario, son equiparados en la Ley 24.240<sup>25</sup>, que los define como “toda persona física o jurídica que adquiera o

---

<sup>25</sup> Sitio cit.-

utilice bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”.

Si bien ambos términos aparecen equiparados, Rusconi (2009) los diferencia en tanto considera que “consumidor” refiere, de manera amplia, a todo aquel que adquiere un bien o un derecho en general para su consumo o uso, mientras que “usuario” es quien utiliza los mismos sin poseer la calidad de adquirente.

La reforma del año 2008, importó una modificación al concepto originario de consumidor, en cuanto incluyó a quien, “sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo”.

Si bien conservó el criterio amplio de incluir en el concepto de consumidor tanto a la persona física como a la jurídica, amplió su aplicación a aquellos que adquieren o utilizan bienes o servicios de modo gratuito.

Se entiende esta incorporación en tanto que los empresarios distribuyen bienes a título gratuito, con la finalidad de una eventual posterior contratación a título oneroso (Molina Sandoval, 2008).

Incorporó, asimismo, la noción de “destinatario final”, que no difiere sustancialmente de su antecesora, que lo definía como “consumidor final”. Dichas expresiones refieren al sujeto que adquiere bienes o servicios sin intención de obtener una ganancia mediante su posterior enajenación, ni de utilizarlos para procesos de producción o comercialización de bienes o servicios destinados al mercado (Farina, 2009).

La ley 26.361 ha adoptado la expresión “destinatario final”, para referirse no sólo al sujeto que concreta la adquisición, sino también a quienes se les ofrece de manera directa, o simplemente se les propone mediante publicidad, que adquieran bienes o servicios para utilizarlos o consumirlos él mismo o su grupo familiar o social [...] sin que vuelvan al mercado (Farina, 2009, p. 53).

Varios prestigiosos juristas nacionales coadyuvaron en la materia, y ofrecieron sus definiciones de consumidor, que favorecieron a la comprensión del tema.

Stiglitz (2001) ha definido al consumidor como aquella “persona individual o jurídica ubicada al agotarse el circuito económico y que, a través del consumo o del uso pone fin a la vida económica del bien o servicio (p. 39)”.

Sostuvo Wajntraub (2008), que el origen del concepto “consumidor” se encuentra relacionado a las ciencias económicas, manifestándose en el sentido de que para los economistas, consumidor es un sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades, personales o familiares. Definiendo al consumidor como el último eslabón en la secuencia económica.

Distingue al concepto de usuario por cuanto considera que éste es quien usa sin contratar, pudiendo ser un invitado, un familiar o un tercero, y agrega que en nuestra legislación dicho concepto se encuentra equiparado al de consumidor.

Arguye que la determinación de la noción de consumidor “ha ido presentando permanentes inconvenientes, ya que se ha ido ampliando cada vez más el círculo de personas que se consideran necesitadas de una especial protección en materia de consumo (Wajntraub, 2004, pp 22-24).

Rusconi (2009) ha distinguido al “consumidor directo” del “consumidor equiparado”, definiendo al primero como el sujeto típico en torno al cual se estructura todo el andamiaje de la protección legal. “Es la persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes a título oneroso o gratuito, en beneficio propio o se su grupo familiar o social, vinculándose directamente con el sujeto proveedor (p. 159)”.

Define al “consumidor equiparado” en dos grandes grupos; el primero el de los “consumidores conexos”, en el que incluye a aquellas personas que adquieren o utilizan bienes con destino de consumo por formar parte del círculo familiar o social del consumidor directo (sin ser parte de la relación de consumo); y el segundo, el de los “consumidores expuestos o tercero consumidor”, que son el grupo o colectividad indeterminada de consumidores que puedan estar de cualquier manera expuestos a una relación de consumo, denominado “Bystander” (pp. 160-168).

De las definiciones ofrecidas, podemos concluir que el concepto de consumidor ha recorrido un largo camino de modificaciones y ampliaciones.

El mismo ya no incluye solo a las personas que adquieran bienes, como originariamente se postulaba, si no que, paulatinamente, se han incorporado a los servicios; al uso o disfrute de los mismos (sin requerir de la adquisición); la equiparación del concepto de usuario, la inclusión de las personas jurídicas; el

concepto de gratuidad en la adquisición (incluyendo así las denominadas “muestras gratis”); el concepto de “destinatario final”; la inclusión de quienes, sin ser parte de la relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza los bienes o servicios, y a quienes de cualquier manera estén expuestas a la relación de consumo, e incluso, a la figura del “bystander”.

Comprendido el concepto de consumidor o usuario, se reflexionará a continuación, respecto de la definición de “relación de consumo”.

En nuestro ordenamiento, el artículo 3ro de la Ley de Defensa del Consumidor<sup>26</sup>, define la relación de consumo como “el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario”.

La doctrina mayoritaria, incluyendo juristas como Mosset Iturraspe y Wajntraub (2008), Lorenzetti (2009), entre otros, acertadamente comprenden que el concepto que nos invoca trata de una definición normativa, cuya extensión surgirá de los límites que cada legislación establezca a sus elementos: sujeto, objeto y fuentes. Dichos juristas entienden a la relación de consumo en su concepto amplio, que importa reconocer, no solo los vínculos contractuales, si no también, aquellas relaciones por las cuales los sujetos no se encuentren vinculados contractualmente.

Coincidimos en que debe definirse la relación de consumo de modo que abarque todas las situaciones en que el sujeto es protegido: antes, durante y después de contratar; cuando es dañado por un ilícito extracontractual, o cuando es sometido a una práctica del mercado; cuando actúa individualmente o cuando lo hace colectivamente. (Mosset Iturraspe y Wajntraub, 2008, p.58)

Rusconi (2009) sostuvo:

El vínculo jurídico que tiene de un lado al consumidor o usuario y del otro, al proveedor, había permanecido innominado en la redacción originaria de la LDC que, como dijimos, lo circunscribía a las consecuencias derivadas de determinados contratos de consumo. La relación de consumo recibió su bautizo legal en el art. 42, CN de 1994, como plataforma para la exigibilidad de los derechos de los consumidores y usuarios (pp.136-137).

En igual sentido, se manifestó Lorenzetti (2003) al sostener que incorporada la expresión “relación de consumo” en el artículo 42 de nuestra Constitución Nacional<sup>27</sup>, se extendieron los alcances de la misma, respecto de los que reconocía la Ley de Defensa del Consumidor del año 1.993 (la adquisición o locación de cosas muebles; la prestación de servicios; y la adquisición de

---

<sup>26</sup> Sitio Cit.-

inmuebles nuevos destinados a vivienda, incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a personas indeterminadas).

Como ya se ha expresado, la masividad de consumo de la sociedad actual, ha requerido de una protección especial y diferenciada de la normativa civil y comercial vigente. Ello, por cuanto, dichas relaciones pueden derivar en una innumerable cantidad de conflictos, que requieren ser atendidos jurídicamente.

En este sentido, han reflexionado varios de nuestros más reconocidos juristas, al reconocer la necesidad de un real acceso a la justicia para todos los consumidores y usuarios.

Caivano (1989) ha manifestado que:

El denominado "acceso a la justicia" ha sufrido una evolución importante. Su noción ha ido transformándose, al modificarse ciertas nociones clásicas. En su origen, el acceso a la justicia se hallaba limitado al derecho que tenían las personas para litigar, esto es, demandar o ser demandado en juicio. Y en este aspecto el Estado cumplía un rol pasivo, contentándose con garantizar ese derecho a quien pudiese usarlo. No se preocupaba por remover los obstáculos que entorpecían el acceso a la justicia, y que en ciertos casos generaban situaciones de virtual imposibilidad de valerse de las instituciones creadas para su protección. Al producirse la transformación de la sociedad y del concepto y funciones del Estado, comenzaron a aparecer una serie de tendencias orientadas hacia el reconocimiento de los derechos "sociales" y con ellos nuevas necesidades en orden al servicio de administración de justicia. Se trataba en definitiva de hacer efectivo el postulado del igualitario acceso a la jurisdicción (p. 797).

Morello (1990) también ha analizado el acceso a la justicia, y ha señalado que la garantía constitucional de acceso a la justicia no se agota en el cumplimiento formal de los trámites previstos en las leyes procesales, sino que se extiende a la necesidad de obtener una rápida y eficaz decisión judicial, con el objetivo de dar respuesta a los conflictos y situaciones de incertidumbre, evitando una dispendiosa y eventualmente inútil actividad jurisdiccional; y señala que aquél es propósito de "afianzar la justicia" enunciado en el Preámbulo de la Constitución Nacional.

Reconoce Pagés Lloveras (2009) que la realidad actual, donde el consumo es un suceso masivo, trae aparejada la necesidad de un real acceso a la justicia, exigiéndose una tutela procesal diferenciada, que motive a la confianza de los ciudadanos y los proteja frente a los posibles conflictos. En especial, porque dicha tutela intenta equilibrar la situación procesal de las partes, cuando

---

<sup>27</sup> Sitio cit.-

una es considerada “débil” (consumidor), frente a la otra que es “fuerte” (el productor), con fundamento en el principio constitucional de la igualdad. Reconoce, asimismo, la importancia de informar y educar al ciudadano sobre los procedimientos de reclamos judiciales o no, en materia de consumo.

Lorenzetti (2003), por su parte, ha advertido tres principales obstáculos de acceso a la justicia: el primero, respecto de la cuestión económica, fundado en el poder adquisitivo de los consumidores y usuarios. Aquellos que se encuentran en situación de pobreza, difícilmente acceden a la posibilidad de realizar sus reclamos. El segundo, trata la cuestión organizativa, por el cual sostiene que los intereses colectivos o difusos no son eficazmente “tutelables”; y el tercero, refiere a la cuestión procesal, por cuanto reconoce que los procedimientos tradicionales son ineficaces para encauzar estos intereses.

En la misma inteligencia, Caivano (1989) ha dicho que:

Es evidente que uno de los problemas que más ha atraído la atención de juristas y legos es el referido a la lentitud del procedimiento y a la excesiva extensión temporal en la resolución de las causas [...] Ligado con el obstáculo mencionado, hallamos el problema del costo del juicio, en tanto la tardanza o la demora en la resolución de la causa, va presionando a la parte económicamente más débil, sobre todo en países con procesos de alta inflación [...] El costo, en resumen, al operar como factor disuasivo, se erige en una importante valla que dificulta el efectivo acceso a la justicia. Los procedimientos escriturarios, formalistas y mediatizados, conspiran contra la celeridad y contribuyen a la onerosidad de las causas (pp. 798).

La reforma de la Ley 24.240<sup>28</sup> del año 2008, ha importado un avance en el reconocimiento de dicho derecho (acceso a la justicia) y ha dispuesto en sus artículos 53 y 55 que “Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita.” Y “...Las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita.”

Varios juristas, han asemejado los términos “beneficio de justicia gratuita” y “beneficio de litigar sin gastos”. Tal es el caso de Frúgoli (2012):

En suma, entendemos con la teoría amplia que el beneficio de gratuidad tiene similar alcance al beneficio de litigar sin gastos, es decir, deben tomarse como la misma cosa y concederse en forma automática junto a las disposiciones probatorias prescriptas en los artículos 53 y 55 de la LDC. Pero dicho alcance (es decir si abarca parte o todo el proceso) es –ahora sí- idéntico al que en cada código procesal se le concede al beneficio de litigar sin gastos.-

---

<sup>28</sup> Sitio Cit.-

En igual sentido se manifestó Mac Donald (2008) al sostener que el “beneficio de justicia gratuita” se asimila al “beneficio de litigar sin gastos”, que tiene como finalidad esencial establecer el principio de igualdad de las partes en juicio, encontrando su fundamento en el artículo 18 de la Constitución Nacional<sup>29</sup>.

Además, la Ley de Defensa del Consumidor<sup>30</sup> ha establecido en su artículo 53 que en las causas iniciadas por ejercicio de los derechos del consumidor, regirán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente. La selección del “proceso más abreviado” importa el reconocimiento de la importancia de la celeridad y eficacia en el acceso a la justicia, que facilite al consumidor una real protección ante la vulneración de sus derechos.

Sin perjuicio de ello, la ley también prevé la posibilidad de iniciar, ante la necesidad de un mayor debate o prueba, un proceso ordinario.

Gómez Leo y Aicega (2008) se han expresado en el sentido de que la reforma de la Ley no ha logrado satisfacer las exigencias de un real “acceso a la justicia”, en tanto se ha omitido arbitrar un procedimiento judicial específico, ágil, expeditivo y eficiente para atender a los conflictos derivados de las relaciones de consumo.

El acceso a la justicia para la resolución de conflictos consumeriles, ha recorrido similar camino que los conceptos de consumidor y el de relación de consumo, encontrando grandes avances, en especial durante la segunda mitad del siglo XX. Pero ello no significa que todas las problemáticas se encuentren efectivamente zanjadas, o no queden cuestiones por resolver o mejorar.

Caivano (1997) ha comprendido que al no ser posible la eliminación total de conflictos, el foco debe girarse hacia el modo en que son resueltos:

Es necesario considerar las formas alternativas de solucionar los conflictos, que con mayor creatividad permitirán hallar respuestas fuera del proceso tradicional [...] es necesario crear consciencia de que debemos conversar más y pelearnos menos, y si resulta más apropiado, negociar las diferencias en lugar de demandar judicialmente (Caivano, 1997, p. 44).

Ella es la inteligencia que hace necesario investigar si existen medios alternativos de resolución de conflictos que permitan la efectiva tutela de los derechos de los consumidores.

---

<sup>29</sup> Sitio cit.-

La reforma de la Ley de Defensa del Consumidor, ha previsto en su capítulo XII, el procedimiento de reclamos ante la autoridad administrativa.

Este nuevo sistema de reclamos, ha sido estructurado con el fin de cumplimentar la garantía constitucional prevista en el artículo 42, de un procedimiento eficaz para la prevención y solución de conflictos, y ha importado una verdadera estructura federal para la defensa del consumidor.

Bru y Rusconi (2009) reconocieron que la garantía de “acceso a la justicia” excede el ámbito del poder judicial, requiriéndose de alternativas que tiendan a obtener respuestas y soluciones eficaces. Entre ellas, categorizan a la del procedimiento administrativo regulado por el artículo 45 de la Ley de Defensa del Consumidor; los métodos de conciliación o mediación; el arbitraje de consumo; y los procedimientos extrajudiciales encauzados ante las asociaciones de consumidores conforme lo dispone el artículo 58.

El artículo 45 de la Ley prevé el procedimiento iniciado ante la autoridad administrativa (o asociación de defensa de consumidor), con la denuncia realizada por el particular cuyo derecho ha sido vulnerado.

Dicho procedimiento importa la notificación y citación del infractor a una audiencia conciliatoria, en la que se intentará arribar a un entendimiento entre las partes. El organismo labrará un acta y dejará constancia del hecho denunciado.

Concluirá la etapa conciliatoria el acta labrada por el oficial administrativo, que exprese el acuerdo arribado entre las partes, el cual será homologado, o sin acuerdo de partes.

Resulta importante resaltar que en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, si el denunciante no concurre a dicha audiencia, se archivan las actuaciones, sin más trámite.

Este procedimiento se ha constituido como una de las herramientas más valiosas para la resolución de conflictos, ampliando la posibilidad de reclamo a una mayor cantidad de consumidores, en tanto que dicho procedimiento tutela sus derechos en forma gratuita, con eficacia y celeridad, y en caso de acuerdo, otorga al interesado un título para demandar directamente su ejecución en caso de incumplimiento de lo acordado (Bru y Rusconi 2009).

---

<sup>30</sup> Sitio cit.-



Morello (1990) también ha propuesto algunas alternativas eficaces a la justicia, dentro de las cuales incluye a la mediación, la conciliación y el arbitraje, lo que considera, contribuye a resolver la sobrecarga o congestión de los tribunales, agiliza los tiempos, disminuye los costos, democratizando los procedimientos de reclamos.

La instancia conciliatoria se encuentra presente también en el artículo 45 de la Ley, importando un encuentro y la interacción entre el consumidor y el proveedor.

La conciliación y la mediación<sup>31</sup>, implican la colaboración de un tercero imparcial a quien las partes ceden cierto control sobre el proceso, pero sin delegar en él la solución. La función del mediador/conciliador, es asistir a las partes para que ellas mismas acuerden la solución, guiándoles para clarificar y delimitar los puntos conflictivos (Caivano, 1997).

Bru y Rusconi (2009) han puesto de manifiesto que el legislador ha optado por denominar dicha etapa como una “instancia”, con el propósito de no restringir sus alcances, interpretándose tal como un período o estadio procesal, que puede estar compuesto por tantas audiencias como sean necesarias.

La Ley de Defensa del Consumidor<sup>32</sup> ha propuesto en su artículo 59 la creación y organización de tribunales arbitrales, que actuando como amigables componedores o árbitros de derecho común, resuelvan las controversias que se susciten.

Mosset Iturraspe y Wajntraub (2008) entienden que el sistema de arbitraje de consumo pretende satisfacer la necesidad, tanto de consumidores como de empresarios, de resolver las reclamaciones de aquéllos a través de mecanismos extrajudiciales, simples, rápidos, eficaces y sin costos.

El arbitraje, comparte con el sistema judicial, la característica de ser adversarial y adjudicativo. El tercero neutral no auxilia a las partes para que éstas acuerden la solución, si no que se las impone mediante el dictado de un laudo (igual en sus efectos que la sentencia judicial). Pero este sistema tiene

---

<sup>31</sup> Señala este autor que la terminología utilizada para denominar la intervención de un tercero neutral que colabora con las partes en la búsqueda de un acuerdo, no es uniforme. En la mayoría de los países latinoamericanos se llama “conciliación”, mientras que en los Estados Unidos, se ha interpuesto el término “mediación”. En Argentina parece no existir un acuerdo: cuando se utiliza en conflictos civiles o comerciales es comúnmente denominada “mediación”, pero se ha preferido el término “conciliación” cuando se trata de conflictos laborales.

<sup>32</sup> Sitio cit.-

nuevos beneficios, que no se encuentran en la justicia, como son la posibilidad de elección de la persona del árbitro, ser más informal, más confidencial, más flexible, más rápido y con menores costos (Caivano, 1997).

El Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo es un mecanismo alternativo, extrajudicial, de resolución de conflictos. Su objetivo es garantizar el rápido acceso a la justicia para los consumidores e impulsar la resolución amigable de disputas. Se activa cuando ambas partes acceden de forma voluntaria a resolver sus diferencias mediante este mecanismo alternativo. El sistema tiene como ventajas la simplicidad y la rapidez, ya que el proceso arbitral tiene una duración máxima de cuatro meses. Además, el servicio es gratuito y no requiere patrocinio legal obligatorio. La resolución emitida por el Tribunal Arbitral de Consumo tiene autoridad de cosa juzgada y es irrecurrible. Hasta el momento, esta modalidad de reclamo se encuentra disponible en la Ciudad de Buenos Aires y en Mendoza<sup>33</sup>.

Al respecto, Farina (2009) ha reflexionado:

El artículo 59 es demasiado escueto y no pasa de una expresión de deseo cuya operatividad depende de la reglamentación clara y precisa se dicte en las respectivas jurisdicciones [...] hasta tanto no se organicen y no se dicte la pertinente reglamentación, la única vía a la que cabe recurrir es a la judicial; pero sus insuficiencias, su rigorismo formal, los procedimientos engorrosos y su costo desaniman a la mayoría de los consumidores y – a pesar de los esfuerzos desplegados – las cosas no han cambiado de forma sustancial (pp. 618-619).

Y en oportunidad de analizar el sistema de arbitraje, ha puesto de manifiesto que, aun de crearse dichos tribunales arbitrales en todas las jurisdicciones, el mismo se encuentra dentro de aquellos que son procesos voluntarios, y ello importa cuestionarse qué sucedería si los productores o empresarios no quisieran someterse a ella. Encuentra una posible respuesta en la posibilidad de que para éstos casos la ley previera del sistema de arbitraje “forzoso”.

Todas estas alternativas a la justicia, han facilitado la resolución de conflictos en las relaciones de consumo, pero como ya se ha expresado, aun quedan por resolverse muchos reclamos que no han encontrado una vía apropiada para su encauzamiento, debiendo reflexionar acerca de las alternativas mencionadas, y el posible mejoramiento del acceso a una real justicia.

---

<sup>33</sup> Subsecretaría de defensa del consumidor. Recuperado el 5 de julio de 2013 de <http://www.consumidor.gov.ar/sistema-nacional-de-arbitraje-de-consumo/>

## **8) Objetivos**

### **8.1) Objetivos generales**

**8.1.1)** Analizar la eficacia de los procedimientos de resolución de conflictos establecidos por la ley de defensa del consumidor, para los casos que no sean resueltos en el ámbito administrativo.

**8.1.2)** Ofrecer soluciones alternativas de resolución de conflictos, que cumplan con los objetivos de la ley de defensa del consumidor.

### **8.2) Objetivos específicos**

**8.2.1)** Señalar los motivos que interfieren con el eficaz ejercicio de los derechos de los consumidores ante los reclamos derivados de las relaciones de consumo.

**8.2.2)** Ofrecer alternativas eficaces de resolución de conflictos, mediante el análisis y comparación de los procedimientos instituidos en la legislación internacional.

**8.2.3)** Comparar la utilidad de la resolución de conflictos entre la instancia administrativa y la mediación previa obligatoria en el inicio de la acción judicial (ley 26.589).

**8.2.4)** Analizar, comparativamente, la resolución de conflictos establecidos por el “Proyecto de Código Civil y Comercial de la Nación” para las relaciones de consumo.

## **9) Hipótesis**

Los procedimientos de resolución de conflictos de las relaciones de consumo, establecidos por la Ley de Defensa del Consumidor en el ámbito de la Ciudad Autónoma Buenos Aires, no son efectivos, por cuanto no alcanzan los propósitos y objetivos establecidos por la ley, que pretende la protección de los sujetos vulnerables de dicha relación, que son los consumidores.

## **10) Metodología**

### **10. 1) Tipo de diseño.**

El diseño es no experimental, descriptivo – explicativo. Se observará al objeto de investigación en su contexto natural, sin variar intencionalmente las variables, a fin de incrementar el conocimiento sobre la materia, y conocer las causas de problemáticas actuales de la resolución de conflictos en las relaciones de consumo.

### **10. 2) Unidades de análisis.**

Las unidades de análisis a considerar son: doctrina, jurisprudencia, legislación argentina y comparada, y pactos internacionales en la materia.

### **10. 3) Variables**

Tratamiento otorgado por la legislación, la doctrina y la jurisprudencia a la resolución de conflictos en las relaciones de consumo.

### **10. 4) Criterio de selección de casos.**

Los casos serán seleccionados de acuerdo al criterio de su originalidad en la materia de regulación de los derechos de defensa del consumidor.

### **10. 5) Técnicas e instrumentos.**

El abordaje de la investigación será cualitativo y cuantitativo, utilizándose el modelo de investigación mixto “de enfoque dominante” por cuanto la investigación se desarrollará en forma predominante bajo el abordaje cualitativo.

Como técnicas cualitativas, se emplearán las de revisión de legislación, doctrina y jurisprudencia en la materia. Además, se realizarán entrevistas en profundidad con juristas especializados, destinadas a ahondar la problemática analizada.

Como técnicas cuantitativas, se realizarán encuestas a consumidores, que permitan reconocer algunos de los motivos que dificultan el ejercicio de sus derechos.



Análisis y evaluación de los resultados logrados.-	X																		
Presentación de la Tesis.-								X											

### 13) Bibliografía y fuentes de información

#### 13.1) Bibliografía.

Bru J.M. y Rusconi D.D. (2009). Función administrativa de control, prevención y juzgamiento de infracciones. En Rusconi D.D. (coord), *Manual de derecho del consumidor*. Buenos Aires: Abeledo Perrot, pp. 537-573.

Caivano, R.J. (1989). El acceso a la justicia. (La búsqueda constante del mejoramiento del servicio). Buenos Aires: *La Ley* 1.989-B, pp. 797-801.

Caivano, R.J. – Gobbi M. – Padilla R.E. (1997). *Negociación y mediación. Instrumentos apropiados para la abogacía moderna*. Buenos Aires: Ad-hoc, pp. 28-103; 209.

Cesani P.E. (2004). Ley 24.240. Breve compilación de su historia y debate parlamentario Posiciones de Legisladores y Partidos Políticos. Recuperado el 02 de mayo de 2013 de [www.mvl.gov.ar](http://www.mvl.gov.ar)

Farina J.M. (2009). *Defensa del consumidor y del usuario. Comentario exegético de la ley 24.240 con las reformas de la ley 26.361*. Ciudad de Buenos Aires: Astrea, pp. 50-67.

Feldstein de Cárdenas S. L. y Klein Vieira L., (2011). La noción de consumidor en el Mercosur. Recuperado el 2 de julio de 2013 de <http://www.derecho.uba.ar/investigacion/investigadores/publicaciones/feldstein-de-cardenas-la-nocion-de-consumidor-en-el-mercosur.pdf>

Frúgoli M.A. (2012). Beneficio de justicia gratuita de la ley consumeril frente a actual doctrina, jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y Proyecto de Código Civil y Comercial Argentino 2012. *eIDial.com* - DC191F.

Gómez Leo O.R. – Aicega M.V. (2008). Las reformas de la ley de defensa del consumidor. Buenos Aires: *J.A.* 2008-III, Fascículo 5, pp. 51.

Lorenzetti R.L. (2003). *La relación de consumo. Ámbito de aplicación del estatuto del consumidor*. Buenos Aires: Abaco Universidad Austral, pp. 63 – 68.

Lorenzetti R.L. (2009). *Consumidores. Segunda edición actualizada*. Buenos Aires: Rubinzal – Culzoni Editores, pp. 95 - 108.

Mac Donald A.F. (2008). La gratuidad en los derechos del consumidor. *eIDial.com* - DCFD9.

Molina Sandoval, C.A. (2008). Reformas sustanciales. En Vázquez Ferreyra R. *Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor*. Buenos Aires: *La Ley*, abril de 2008, pp. 81-108.

Morello, A. M. (1990). Problemática actual de la Justicia (II). *DJ* 1990-1, p. 1025.-

Morello A. M. y Stiglitz G.A. (1998). La Evolución Del Nuevo Derecho Del Consumidor. (Conclusiones del 3er Congreso Argentino, Mar del Plata/1998). Recuperado el 3 de junio de 2013 de <http://www.estudiofesta.com.ar/articulos/laevoluciondelnuevoderechodelconsumidor.pdf>

Mosset Iturraspe J. – Wajntraub J.H. (2008). *Ley de defensa del consumidor*. Santa Fe: Rubinzal Culzoni, pp. 37 – 64.

- Pagés Lloveras (2009). Protección jurídica del consumidor. En Rusconi (coord.). *Manual de derecho del consumidor*. Buenos Aires: Abeledo Perrot, pp. 451 - 503.
- Rusconi D.D. (2009). Fuentes legales de la protección del consumidor. En Rusconi D.D. (coord). *Manual de Derecho del Consumidor*. Buenos Aires: Abeledo Perrot, pp. 31 – 63.
- Rusconi D.D. (2009). Nociones fundamentales. En Rusconi D.D. (coord). *Manual de Derecho del Consumidor*. Buenos Aires: Abeledo Perrot, pp. 159 - 176
- Stiglitz, G.A. - Arcagni, J.C. (1990). Protección al consumidor. Aspectos básicos y comparativos del derecho de consumo. Buenos Aires: *La Ley* 1990-A, p. 997.
- Stiglitz, G.A. (2001). Defensa de los Consumidores de productos y servicios. Ciudad de Buenos Aires. Buenos Aires: Ediciones La Roca, p. 39.
- Taboada, M (1991). Los derechos básicos de los consumidores y la necesidad de su reconocimiento legislativo. Buenos Aires: *La Ley* 1991-B, pp 1241–1242.
- Wajntraub J.H. (2004). Protección jurídica del consumidor. Buenos Aires. *Lexis Nexis*, pp. 22 – 24.-
- Wajntraub J.H. (2008). Análisis exegético de la ley. El sistema de control de las cláusulas abusivas. En Mosset Iturraspe J. Wajntraub J.H. *Ley de defensa del consumidor. Ley 24.240 (modif por las leyes 24.568, 24.787, 24.999, y 26.361*. Santa Fe: Rubinzal Culzoni Editores, pp. 33 – 47.
- Wajntraub, J.H. (2008). La Noción de Consumidor tras la Reforma de la Ley 24.240, en R. Vázquez Ferreyra (Coord.), *Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor*, Buenos Aires, *La Ley*, 2008, p. 155.



Weingarten C. (2011). La defensa de los consumidores en el ámbito normativo. En *Manual de los derechos de usuarios y consumidores*. Buenos Aires, La Ley. pp. 39-54.-

### **13.2) Fuentes de información.**

ADDUC. Asociación de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores. Recuperado el 2 de mayo de 2013 de <http://www.adduc.org.ar/170309.pdf>

Código de proteção e defesa do consumidor. Recuperado el 20 de junio de 2013 de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm)

Constitución Nacional Argentina. Recuperado el 16 de mayo de 2013 de [www.senado.gov.ar/web/interes/constitucion/cuerpo1.php](http://www.senado.gov.ar/web/interes/constitucion/cuerpo1.php)

Convención Americana sobre Derechos Humanos. Recuperado el 26 de mayo de 2013 de [http://www.oas.org/dil/esp/tratados\\_B-32\\_Convencion\\_Americana\\_sobre\\_Derechos\\_Humanos.htm](http://www.oas.org/dil/esp/tratados_B-32_Convencion_Americana_sobre_Derechos_Humanos.htm)

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre. Recuperado el 26 de mayo de 2013 de <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/declaracion.asp>

Declaración Universal de Derechos Humanos. Recuperado el 26 de mayo de 2013 de <http://www.un.org/es/documents/udhr/index.shtml>

Ley Clayton. Recuperado el 3 de junio de 2013 de <http://www.antitrustlaws.org/Clayton-Act.html>

Ley de Defensa del Consumidor, nro 24.240, de Argentina. Recuperado el 3 de Mayo de 2013 de <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo.  
Recuperado el 26 de mayo de 2013 de  
<http://www.derechoshumanos.net/normativa/normas/1966-PactoDerechosCivilesyPoliticos.htm>

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.  
Recuperado el 26 de mayo de 2013 de  
<http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-52.html>

Resolución 39/248 Asamblea General de la ONU de 1985. Recuperado el 26  
de Mayo de 2013 de <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/NR0/469/75/IMG/NR046975.pdf?OpenElement>

Resolución 543/73 “Carta Europea de Protección al Consumidor”, Asamblea  
Consultiva del Consejo de Europa. Recuperado el 26 de mayo de 2013 de  
[http://europa.eu/publications/official-documents/index\\_es.htm](http://europa.eu/publications/official-documents/index_es.htm)

Resoluciones G.M.C. 123, 124, 125, 126 y 127 de 1.996 Recuperado el 2 de  
julio de 2013 de  
[http://www.mercosur.int/innovaportal/v/3093/1/secretaria/resoluciones\\_1996](http://www.mercosur.int/innovaportal/v/3093/1/secretaria/resoluciones_1996)

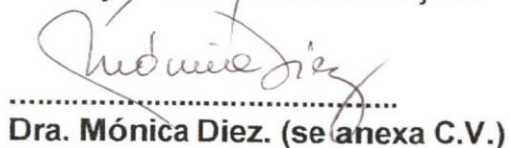
Tratado de Asunción. Recuperado el 1 de julio de 2013 de  
<http://www.rau.edu.uy/mercosur/tratasp.htm>

Firma y aclaración del alumno:



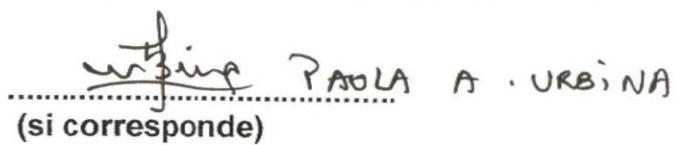
.....  
**Marina Aimé Rojas**

Firma y aclaración del Consejero:



.....  
**Dra. Mónica Díez. (se anexa C.V.)**

Firma y aclaración del Coordinador de Tesis/Trabajo final:



.....  
**PAOLA A. URBINA**  
**(si corresponde)**

Firma y aclaración del Director de la Carrera:



.....  
**Dr. Eduardo Gregorini Clusellas**

Firma y aclaración del Secretario Académico:

.....  
**José Fliguer**