

## Derecho del Consumidor

Unidad Ejecutora: Universidad Nacional de La Matanza  
Departamento: Ciencias Económicas  
Carrera: Ciencias Económicas  
Grupo de Investigación: Rocco – Pérez

- Director de Investigación: Prof. Dra. Mónica Rocco  
Títulos: Procurador – Abogado – Diploma en Relaciones Internacionales –  
Doctor en Derecho  
Legajo: 358  
Categoría Docente: Profesor adjunto con dedicación semiexclusiva  
Categoría Programa de Incentivos: B  
Dirección particular: calle 479 N° 39, entre 11 bis y 13, (1896) City Bell, Provincia  
de Buenos Aires. Tel: 0221-472-0653  
Dirección laboral: calle Lavalle 1718 5° B (1048) Capital Federal, Tel: 4371-4091 y  
4372-2914, cel: 15-4174-6886  
e-mail: [mrocco@cpacf.org.ar](mailto:mrocco@cpacf.org.ar)  
Se adjunta curriculum vitae
- Investigador: Prof. Nélide Pérez  
Títulos: Procuradora – Abogada - Escribana  
Legajo: 132  
Categoría Docente: Adjunto a cargo con dedicación exclusiva  
Categoría Programa de Incentivos: D  
Dirección particular: Thames 2118 4° D Capital Federal, Tel: 4775-0516  
e-mail: [nelidaperez@yahoo.com](mailto:nelidaperez@yahoo.com)  
Se adjunta curriculum vitae

## **1. INFORME TECNICO ACADEMICO**

### **1.1. Resumen del Proyecto**

El tema general de la investigación es el DERECHO DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO. Es un derecho nuevo receptado en el derecho objetivo desde 1994, a través de la ley 24.240 y reconocido en la Constitución Nacional desde la reforma de 1994.

El tema particular es: Los derechos fundamentales del consumidor: derecho de acceso al consumo, derecho a la educación para el consumo, derecho a la seguridad, protección a la vida, la salud y la integridad psicofísica, prevención de daños, protección del medio ambiente, derecho a la información, derecho a la protección de los intereses económicos, derecho a la organización, derecho a la participación, derecho de acceso a la solución de conflictos, derecho al resarcimiento (responsabilidad por daños).

Se desarrollan los siguientes temas: condiciones de oferta, venta, publicidad, venta domiciliaria y por correspondencia, venta a crédito, prestación de servicios, contratos de adhesión, términos abusivos y cláusulas ineficaces.

La responsabilidad por daños, se aborda en forma genérica y se aplica en especial al derecho a ser compensado.

También se aborda: la función indelegable del Estado en la defensa de los consumidores, la competencia y jurisdicción del Poder Ejecutivo y Poder Judicial, Secretaría de Defensa del Consumidor, Oficinas de Orientación al Consumidor y agrupaciones no gubernamentales, la solución de conflictos con especial referencia al Sistema de Arbitraje de Consumo.

Se abordan temas especiales tales como: celulares, tiempo compartido, tarjetas de crédito, venta domiciliaria, los que se irán ampliando.

El estudio de la ley 24.240 y sus modificatorias se integra con la Ley de defensa de la competencia y la Ley de lealtad comercial.

### **1.2. Síntesis metodológica**

Es una investigación jurídica, que abarca los aspectos teórico y práctico. En este sentido el método es dogmático-formalista y realista-sociológico, ya que se acentúan ambos aspectos conceptuales y reales de las instituciones y normas jurídicas.

**Histórico-jurídica:** es una investigación que hace un seguimiento de la protección de los derechos del consumidor desde las directrices de las Naciones Unidas de 1985, su recepción en la Constitución Nacional desde la reforma de 1994 y la promulgación de una ley a tal fin (24.240/94) hasta el presente.

**Jurídico-comparativa:** se busca identificar las similitudes y diferencias que pueden encontrarse en normas jurídicas o instituciones formales en distintos sistemas jurídicos vigentes, como por ejemplo la Ley General española para la defensa de los consumidores y usuarios de 1984, el Código brasileño de defensa del consumidor, la Ley de defensa del Consumidor de Ecuador de 1991, la Ley de Protección al consumidor de Venezuela de 1991 y la Ley de defensa de los consumidores de México de 1993.

**Jurídico-descriptiva:** a través del método de análisis se descompone y analiza un problema jurídico en diversos aspectos, se establecen relaciones y niveles que ofrecen la imagen de funcionamiento de la norma y de la institución jurídica de defensa de derecho del consumidor.

**Jurídico-Prospectiva:** Se cuestiona la ley y la institución jurídica, se evalúa y se proponen cambios.

### ***1.3. Dificultades encontradas en el desarrollo del proyecto en el plano científico.***

La dificultad encontrada es la extensión de los temas planteados, lo que determina un retraso en el cumplimiento del cronograma.  
Se está replanteando el índice y los temas específicos que se abordan.

### ***1.4. Cumplimiento de los objetivos***

A la presentación del segundo informe de avance (septiembre de 2000) se mantiene el objetivo general, que no ha sido modificado.

Se adicionan temas particulares y especiales a medida que se avanza en la investigación.

La Profesora Nélica Pérez está trabajando en el aspecto constitucional del tema, Constitución Nacional y provinciales y derecho constitucional comparado.

La Profesora Mónica Rocco está trabajando en el aspecto legal del tema, analizando la ley y sus modificatorias, incluso en derecho comparado.

Se introducirá un aspecto práctico de los reclamos, atento a que ésta última es Arbitro en los Tribunales Arbitrales de Consumo.

Los temas en estudio que se están desarrollando y de los cuales se adjunta un borrador son:

DERECHOS DEL CONSUMIDOR  
INTERES JURÍDICAMENTE PROTEGIDO  
SUJETOS  
OBJETO

LOS AHORRISTAS COMO CONSUMIDORES Y ACREEDORES.

- a. La protección de los usuarios o consumidores de servicios financieros
- b. La protección de los acreedores.

ACCESO A LA JUSTICIA. SOCIALIZACION Y HUMANIZACION DEL PROCESO.  
Modos alternativos e informales de resolución de conflictos.  
Arbitraje de consumo.

### **1.5. Orientación que impuso a sus trabajos**

Esta investigación está orientada a un estudio dogmático de la norma y las instituciones vigentes en la República Argentina en lo que hace al derecho de consumo; asimismo con una orientación práctica desde el punto de vista sociológico, se analizan los casos y la aplicación de la ley a los mismos, eficacia del sistema de solución de conflictos y prevención del conflicto.

## 2. PRODUCCION CIENTIFICO-TECNOLOGICA

### **ACTIVIDADES TECNOLÓGICAS**

#### **1.1. Convenios, Asesorías o Servicios a Terceros**

ROCCO, Mónica

**Función:** Es árbitro en los **Tribunales Arbitrales de Consumo** desde su creación en 1998. Es árbitro sectorial empresarial a propuesta de la Cámara de Tiempo Compartido.

**Objeto:** Formar parte del Tribunal como medio alternativo de solución de conflictos utilizando los métodos de la conciliación y en el caso de su fracaso, el arbitraje.

**Impacto:** Los Tribunales Arbitrales de Consumo como sistema es rápido, eficaz y con gran porcentaje de solución de conflictos. Se solucionan conflictos extrajudicialmente, ahorrando tiempo (un juicio puede durar de 3 a 5 años y se soluciona con un arbitraje en 3 meses), sin costos para el consumidor y sin necesidad del patrocinio letrado obligatorio

**Destinatario:** Tribunales Arbitrales de Consumo

Consumidorres en el ámbito de la República Argentina.

**Monto:** el servicio no es arancelado

**Organismo:** Secretaría de defensa de la competencia y del consumidor. Ministerio de Economía.

**Función:** Miembro del **Instituto de Derecho del Consumo** desde 1999 a la fecha en el Colegio Público de Abogados de Capital Federal y en el Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata

**Objeto:** Reuniones periódicas de estudio, organización de eventos

**Destinatario:** abogados colegiados en los respectivos colegios

**Monto:** el servicio no es arancelado

**Organismo:** Colegio Público de Abogados de Capital Federal (CPACF)

Colegio de Abogados del Departamento Judicial de la Plata (CALP)

#### **1.2. Congresos, Jornadas, Talleres**

ROCCO, Mónica

2000 CONGRESO NACIONAL DE SOCIOLOGIA JURIDICA, Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, La Plata 2, 3 y 4 de noviembre. Ponente

2000, TIEMPO COMPARTIDO, Encuadre legal, Protección de los derechos del Consumidor, Charla con Debate, Asociación de Abogados de Buenos Aires, Buenos Aires, 9 de agosto de 2000, Coordinadora.

- 2000, 15 de marzo "DIA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, Buenos Aires, Centro Cultural General San Martín
- 1999 a la fecha Miembro del INSTITUTO DE DERECHO DEL CONSUMO del Colegio de Abogados de La Plata
- 1999 a la fecha Miembro del INSTITUTO DE DERECHO DEL CONSUMO del Colegio Público de Abogados de Capital Federal
- 1999 EL PENSAMIENTO ESTRATEGICO EN UNA MEDIACION. TEORIA DE JUEGOS , Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata, La Plata, 30 de octubre de 1999
- 1999 SEGUNDAS JORNADAS BONAERENSES SOBRE METODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata, La Plata, 28, 29 y 30 de octubre de 1999 (Miembro activo)
- 1999 IV CONGRESO ARGENTINO DE DERECHO DEL CONSUMIDOR JORNADAS INTERNACIONALES DE DEFENSA DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES, Instituto Argentino de Derecho del Consumidor, Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires, La Plata, 20 y 21 de agosto de 1999
- 1999 PRIMERAS JORNADAS INTERNACIONALES DE POLITICA Y DERECHO DEL CONSUMO, Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, Secretaría de Industria, Comercio y Minería, Subsecretaría de Comercio Interior, Ministerio de Economía, Buenos Aires, 8 de abril de 1999
- 1999, DIA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, Salón Blanco de la Casa de Gobierno, Buenos Aires, 17 de marzo de 1999
- 1998 JORNADAS SOBRE PROTECCION JURIDICA DEL CONSUMIDOR, Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata, la Plata 13 de noviembre de 1998
- 1998, TALLER SOBRE ARBITRAJE, Programa de Capacitación para Arbitros auspiciado por la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, Ministerio de Economía, Buenos Aires 20, 21 y 22 de octubre de 1998
- 1998 a la fecha TRIBUNALES ARBITRALES DE CONSUMO arbitro sectorial
- 1998 3° CONGRESO ARGENTINO DE DERECHO DEL CONSUMIDOR JORNADAS INTERNACIONALES DE DERECHO DEL CONSUMIDOR, Instituto Argentino de Derecho del Consumidor – Acción de Consumidores y Usuarios, Mar del Plata, 14 de marzo de 1998

### **1.3. Publicaciones**

ROCCO, Mónica

El acceso a la justicia. Socialización y humanización de proceso. Modos alternativos e informales de resolución de conflictos. Ponencia presentada en CONGRESO NACIONAL DE SOCIOLOGIA JURIDICA, Universiada Nacional de La Plata, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, La Plata 2, 3 y 4 de noviembre. Publicada en "Ponencias" del Congreso Nacional de Sociología Jurídica, UNLM, La Plata, 2000.

### **3. FORMACION DE RECURSOS HUMANOS**

#### **3.1. DIRECCION DE INVESTIGADORES-EVALUACION DE ROYECTOS-CATEGORIZACIONES-OTROS**

ROCCO, Mónica

En la Universidad Nacional de La Matanza en el Programa de Incentivos de Investigación. Desde 1995 como Director de investigación.

1996-1997: Territorio Aduanero. Enclave y Exclave

Investigadores: Pérez Nélide, Peluso Santo Roberto y Yamuni José Gabriel

1998-1999: Desprotección del acreedor frente a las modificaciones estructurales relevantes de las personas jurídicas.

Investigadores: Pérez Nélide, Peluso Santo Roberto y Yamuni José Gabriel

2000 a la fecha: Derecho del consumidor

Investigadores: Rocco, Mónica y Pérez, Nélide

#### **3.2. DIRECCION DE TESIS**

ROCCO, Mónica

Tesis en ejecución

Tesista: PEREZ, Nélide

Título: La soberanía de los Estados integrantes del Mercosur

Universidad: Universidad Nacional de La Matanza

Carrera de posgrado: Maestría en Ciencias Sociales

Fecha en que se inscribió la tesis: 1999

#### **3.3. DIRECCION DE MONOGRAFIAS DE GRADO**

ROCCO, Mónica

Monografía: "Derechos del Consumidor"

Alumnos: Aguila, Marina Fernanda; Nores, Natalia Lorena; Tobares, Diego Hernán  
UNLM, 1998

Monografía "Defensa del Consumidor. Ley 24.240"

Alumnos: Revollo, Magaly; Barco, Flavia; Ibañez, Andrea  
UNLM, 1999

Monografía: "Ley 24.240. Defensa del Consumidor"

Alumnos: Aguilar, Marcelo; Duarte, Mariela; Galván, Noelia  
UNNLM, 2000

# **MONICA ROCCO**

## **Curriculum Vitae**

### **I. Datos Personales**

Nombre y Apellido: MONICA ROCCO  
Fecha y lugar de nacimiento: 28/01/55, La Plata. Argentina.  
DNI N° 11.403.401  
Domicilio real: calle 479 e/ 11 bis y 12, Casa 39,  
City Bell (1896) Pcia. Buenos Aires, Argentina.  
Telefax: (0221) 472-0653  
Domicilio profesional: Lavalle 1718, 5° B (1048) Capital  
Federal. Telefax: 4371-4091 / 4372-2914  
Celular: 15-4174-6886

### **II. Formación Académica**

#### **II.1. Títulos de Postgrado**

- 1984 **DOCTOR EN DERECHO**  
Facultad de Derecho de la Universidad Complutense de  
Madrid, España. Mención: SOBRESALIENTE CUM LAUDE.  
Director de Tesis: Dr. Francisco Cabrillo Rodriguez.
- 1982 **DIPLOMA DE ESTUDIOS INTERNACIONALES**  
Escuela Diplomática de España,  
Ministerio de Asuntos Exteriores, Madrid, España.  
Director de Tesina: Embajador Francisco Morán López.

#### **II. 2. Títulos de Grado**

- 1980 **ABOGADO**  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la  
Universidad Nacional de La Plata.  
La Plata, Pcia. Buenos Aires, Argentina.
- 1979 **PROCURADOR**  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la  
Universidad Nacional de La Plata.  
La Plata, Pcia. Buenos Aires, Argentina.

#### **II. 3. Convalidaciones**

- 1986 **DOCTOR EN DERECHO**  
Ministerio de Cultura y Educación, Rep. Argentina.  
Res. 2627, 4 de Noviembre de 1986.
- 1982 **LICENCIADO EN DERECHO**  
Ministerio de Cultura y Educación, España.

### **III. Actividad Profesional**

- 1999 a la fecha **SUPREMA CORTE DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES. CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL.**  
Conjuez.
- 1998 a la fecha **TRIBUNALES ARBITRALES DE CONSUMO.**  
Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos de la República Argentina.  
Arbitro Sectorial N° 042.
- 1987 a la fecha. **Ejercicio libre de la profesión.**  
Colegio de Abogados de La Plata  
Colegio Público de Abogados de Capital Federal.
- 1985 a 1991 **CAMARA ESPAÑOLA DE COMERCIO DE LA REPUBLICA ARGENTINA.**  
Ciudad de Buenos Aires, Argentina.  
Adscripta a Gerencia General (1985/7)  
Gerente de Promoción de Comercio Exterior y Asesoramiento Legal (1987/91)  
Asistencia y asesoramiento legal sobre legislación de importación, exportación, radicación de empresas en Argentina y en la Unión Europea, formación de sociedades y joint ventures, patentes y marcas, políticas de reembolsos, reintegros y estructuras arancelarias, regímenes de producción y promoción industrial, Tratados de Cooperación y Crediticios entre Argentina y España.
- 1976 a 1982 **PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**  
La Plata, Pcia. de Buenos Aires, Argentina.  
Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Nro. 2, Secretaría 11. Dep. Judicial de La Plata.  
Cargo: Ayudante Segundo. La Plata.  
Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Nro. 22, Secretaría Unica. Dep. Judicial de La Plata.  
Cargo: Ayudante Segundo y Cuarto. La Plata.

### **IV. Actividad Docente**

#### **IV.1. Situación Académica Profesional Actual**

- 1998 a la fecha. **CURSO ASPIRANTE PARA GESTOR**  
Colegio de Gestores de la Provincia de Buenos Aires, Delegación IV, Universidad Nacional de La Matanza. San Justo, Pcia. de Buenos Aires.

Organismo; UNLM, Florencio Varela 1903 (1754) San Justo y Colegio de Gestores de la Provincia de Buenos Aires, Delegación IV, Australia 2559, San Justo, Pcia. Bs. As.

1997 a la fecha. **REGIMEN ADUANERO.**

Universitas. Licenciatura en Administración de Empresas con orientación en Comercio Exterior. La Plata. Pcia. de Buenos Aires. Cargo: Titular.

Organismo: Universitas. 54 N° 635 (1900) La Plata. Pcia. Buenos Aires. Telefax: (021) 21.6543.

1994 a la fecha. **DERECHO CIVIL**

Universidad Nacional de La Matanza. Departamento de Ciencias Económicas. Licenciatura en Economía.

San Justo, Pcia. de Buenos Aires.

Titular: José Gabriel Yamuni.

Cargo: Adjunta con dedicación semi-exclusiva.

Organismo: Universidad Nacional de La Matanza. Departamento de Ciencias Económicas. Florencio Varela 1903. (1754) San Justo. Pcia. Buenos Aires. Telefax: (01) 651-9577/0088.

#### IV.2. Antecedentes Académico Profesionales Anteriores

1997 a 1998. **PRACTICA PROFESIONAL.**

Universitas. Licenciatura en Administración de Empresas con orientación en Comercio Exterior. La Plata. Pcia. de Buenos Aires. Cargo: Titular.

1997 a 1998. **HORAS INSTITUCIONALES.**

(Derecho Comunitario, de la Integración y Comercial Internacional)

Universitas. Licenciatura en Administración de Empresas con Orientación en Comercio Exterior. La Plata. Pcia. de Buenos Aires. Cargo: Titular.

1996 **DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO**

Facultad de Derecho de la Universidad de Córdoba, España. Programa de intercambio docente: "Intercampus" Carrera: Licenciatura en Derecho.

Posgrado: Doctorado en Derecho.

Tutor: Prof. Dr. José Antonio Pérez Beviá.

Cargo: Profesor invitado en curso de grado y posgrado y docente investigador.

8 de Enero al 16 de Febrero.

1995 a 1997. **LEGISLACION ADUANERA**

Universidad Nacional de La Matanza. Departamento de Ciencias Económicas. Licenciatura en Comercio Internacional. San Justo, Pcia. de Buenos Aires.

Titular: Santo R. Peluso.

Cargo: Adjunta con dedicación semi-exclusiva 1 1/2.

1989 **IV CURSO DE ESPECIALIZACION EN COMERCIO EXTERIOR.**

Instituto de Comercio Exterior de la Fundación Banco de la Ciudad de Buenos Aires. Unidad de integración de España con Argentina, Tratado General de Cooperación y

Amistad entre la República Argentina y el Reino de España. Banco de la Ciudad de Buenos Aires.  
Ciudad de Buenos Aires. Septiembre.

1985 a 1995. **DERECHO INTERNACIONAL PUBLICO**

Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Universidad de Buenos Aires. Ciudad de Buenos Aires.

Titular: Dr. Guillermo Moncayo.

Cargo: a) Auxiliar de Primera (Res. Nro. 15480/85 del 2/5/85 por dos años prorrogada por Res 2538/87 hasta el 31/12/89).

b) Jefe de Trabajos Prácticos (Res. 5587/89, desde el 28/10/88 hasta el 28/10/95).

1981 a 1987. **DERECHO INTERNACIONAL PUBLICO**

Facultad de Derecho. Universidad Católica de La Plata. La Plata y Bernal, Provincia de Buenos Aires.

Titular: Dr. Pedro Egea Lahore

Cargo: a) Jefe de Trabajos Prácticos Interina (desde el 3/9/81 Res. 635/81)

b) Adjunta Interina (desde el 24/7/85 Res. 953/85 hasta el 27/10/87).

## **V. Investigación**

### **V.1. Actividad en Investigación Actual**

2000 a la fecha. **Directora de Tesis de Maestría**

Tesista: Nélica Pérez

Universidad Nacional de La Matanza.

San Justo, Pcia. Bs. As., Argentina.

2000 a la fecha. **Director de Investigación.**

Tema: Derecho del Consumidor.

Programa de Incentivos Decreto 2417/93.

Universidad Nacional de la Matanza.

San Justo, Pcia. Bs. As., Argentina.

1995 a la fecha. **PROGRAMA DE INCENTIVOS**

Categorías B como Docente-Investigador.

Decreto 2427/93. Universidad Nacional de La Matanza.

San Justo, Provincia de Buenos Aires. Argentina.

### **V.2. Actividad en Investigación Anterior**

1997 a 2000. **Director de Investigación**

Tema: La desprotección del acreedor frente a las modificaciones societarias.

Programa de Incentivos Decreto 2417/93.

Universidad Nacional de La Matanza.

San Justo, Pcia. Bs. As., Argentina

1995 a 1997. **Director de Investigación.**

Tema: Territorio Aduanero. Enclave. Exclave.

Programa de Incentivos Decreto 2417/93.

Universidad Nacional de La Matanza.

San Justo, Provincia de Buenos Aires, Argentina.

- 1996 **PROGRAMA DE INTERCAMBIO DOCENTE "INTERCAMPUS"**  
Pasantía como docente investigadora en la cátedra de  
Derecho Internacional Privado de la Facultad de  
Derecho de la Universidad de Córdoba, España.  
Tutor: Prof. Dr. José Antonio Pérez Beviá  
8 de Enero al 16 de Febrero.

### V.3. Premios en Investigación

- 1984 **PRIMER PREMIO PARA JOVENES INVESTIGADORES CAMARA  
ESPAÑOLA DE COMERCIO DE LA REPUBLICA ARGENTINA**  
Ciudad de Buenos Aires. Argentina.
- 1981 **PREMIO ESTIMULO PARA LA ESPECIALIZACION DE ESTUDIOS  
JURIDICOS**  
(art. 19 inc. 9 Ley 5177 de la Pcia. de Buenos Aires).  
Colegio de Abogados de La Plata.  
La Plata, Pcia. de Buenos Aires, Argentina.
- 1981 **PRIMER PREMIO PARA TRABAJOS DE AUTORES NOVELES**  
Colegio de Notarios de la Provincia de Buenos Aires.  
XXIV Jornada Notarial Bonaerense de Derecho Registral.  
Necochea, Pcia. de Buenos Aires, Argentina.

### **VI. Idiomas de interés científico**

(R= regular B= bien C= correctamente)

	<b>HABLA</b>	<b>LEE</b>	<b>ESCRIBE</b>
<b>INGLES</b>	C	C	C
<b>ITALIANO</b>	C	C	C
<b>FRANCES</b>	R	B	R

- 1993 **ADVANCED IN ENGLISH**  
ICANA. Instituto Cultural Argentino Norte Americano.  
Ciudad de Buenos Aires, Argentina. (dos años)
- 1988 **INGLES PARA COMERCIO EXTERIOR**  
Instituto Lenguas. Ciudad de Buenos Aires, Argentina.  
(1 año)
- 1987 **CORSO DI LINGUA ITALIANA**  
Associazione Dante Alighieri. Comitato de La Plata:  
1980 y 1981. Ciudad de Buenos Aires: 1986 y 1987.  
Argentina. (4 años)
- 1983 **CORSI ESTIVI INTERNAZIONALI DI LINGUA E CULTURA  
ITALIANA.**

Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano,  
Napoli, Italia. (dos meses)

1976 **FIRST CERTIFICATE IN ENGLISH**

Local Examination Syndicate. University of Cambridge.  
Instituto Cultural Argentino-Británico. La Plata.  
Pcia. de Buenos Aires, Argentina. (2 años)

1974 **DIPLOMA EN ESTUDIOS SUPERIORES DE INGLES**

Instituto Cambridge de Cultura Inglesa.  
Ciudad de Buenos Aires. Argentina. (7 años)

1970 **ALIANZA FRANCESA DE LA PLATA**

Curso acelerado. La Plata, Pcia. de Buenos Aires,  
Argentina. (2 años)

**VII. PUBLICACIONES**

L= libro completo; CL= capítulo de libro; A= artículo;  
R= revista; E= editor

2000 **EL ACCESO A LA JUSTICIA. SOCIALIZACION Y HUMANIZACION  
DE PROCESO. MODOS ALTERNATIVOS E INFORMALES DE  
RESOLUCION DE CONFLICTOS.**

Instituto de Conciliación y Arbitraje del Colegio de  
Abogados de La Plata.

En coautoría con Analía Noemí Consolo.

Publicado en Ponencia del Congreso Nacional de  
Sociología Jurídica, Universidad Nacional de La Plata,  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. La Plata,  
Provincia de Buenos Aires

(A) Pag. 283-288.

2000 **LA DESPROTECCION DEL ACREEDOR FRENTE A LAS  
MODIFICACIONES SOCIALES ESTRUCTURALES**

En imprenta. (L)

Escrito en el marco del Programa de Incentivo para  
Docentes. Universidad Nacional de La Matanza.

San Justo, Pcia. Buenos Aires. 1998/1999

Cargo: Directora de Investigación

1999 **TERRITORIO ADUANERO. ENCLAVE. EXCLAVE.**

En imprenta. (L)

Escrito en el marco del Programa de Incentivo para  
Docentes. Universidad Nacional de La Matanza.

San Justo, Pcia. Buenos Aires. 1995/1997

Cargo: Directora de Investigación.

1997 **PROTECCION DE LOS MENORES EN EL DERECHO INTERNACIONAL  
PRIVADO INTERAMERICANO**

Facultad de Derecho. Universidad de Córdoba, España.

Enero/Febrero, 1996.

Publicado en la Revista del Colegio de Abogados de La

Plata, año XXXVII N° 58, Noviembre.

La Plata, Pcia. de Buenos Aires.

(A) Página 257 a 273.

- 1993 **JOINT VENTURES. Régimen Legal en Estados Unidos de Norte América y Argentina.**  
Publicado en la Revista Eco, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Católica Argentina (UCA).  
Año 3 N° 7, Agosto. Ciudad de Buenos Aires.  
(A) Páginas 79 a 82.
- 1990 **REGIMENES ADUANEROS ECONOMICOS EN LA CEE**  
Publicado en Revista Valor FOB.  
Ciudad de Buenos Aires, Diciembre/Enero.  
(A)
- 1989 **REGIMENES ADUANEROS ECONOMICOS EN LA CEE**  
Publicado en Cuadernos de Trabajo de la Cámara Española de Comercio de la República Argentina N° 1.  
Ciudad de Buenos Aires, Junio.  
(A) Páginas 49 a 62.
- 1989 **SISTEMA DE PREFERENCIAS GENERALIZADAS**  
Publicado en Cuadernos de Trabajo de la Cámara Española de Comercio de la República Argentina N° 1.  
Ciudad de Buenos Aires, Junio.  
(A) Páginas 39 a 48.
- 1989 **LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LA COMUNIDAD ECONOMICA EUROPEA**  
Publicado en el Boletín del CARI, Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales, Ciudad de Buenos Aires.  
(A)
- 1987 **CONSECUENCIAS DEL INGRESO DE ESPAÑA EN LA CEE PARA EL INTERCAMBIO COMERCIAL HISPANO-ARGENTINO**  
Publicado en El Cronista Comercial, Ciudad de Buenos Aires.  
(A)
- 1984 **EFFECTOS DEL INGRESO DE ESPAÑA EN LA CEE EN SUS RELACIONES COMERCIALES CON ARGENTINA E IBEROAMERICA**  
Publicado en Periódico Vida Española.  
Año 1, N° 4, Ciudad de Buenos Aires, 19 de Diciembre.  
(A) Página entera de contratapa
- 1984 **INGRESO DE ESPAÑA EN LA CEE**  
Publicado en el Periódico Vida Española.  
Año 1, N° 3, Ciudad de Buenos Aires, 19 de Noviembre.  
(A) Página entera de contratapa.
- 1981 **LEASING**  
(en coautoría con el Escribano Jorge Blas Marrupe)  
Publicado en Revista Notarial Argentina N° 859.  
La Plata, Pcia. de Buenos Aires.  
(A) Páginas 1903 a 1924.  
Primer Premio para Trabajos de Autores Noveles.

Ponencia XXIV Jornadas Notariales Bonaerenses de  
Derecho Registral, Necochea, Provincia de Buenos  
Aires, 23/26 de Septiembre.

## **VIII. TRABAJOS DE INVESTIGACION**

### **VIII. 1. Trabajos de Investigación no publicados.**

- 1996 **RELACIONES UNION EUROPEA - MERCOSUR**  
Asociación de Abogados de Buenos Aires. Marzo/Agosto.
- 1996 **EL MERCOSUR Y SUS RELACIONES CON LA UNION EUROPEA**  
Facultad de Derecho. Universidad de Córdoba, España.  
Enero/Febrero.
- 1996 **FILIACION Y ADOPCION EN EL DERECHO INTERNACIONAL  
PRIVADO INTERAMERICANO**  
Facultad de Derecho. Universidad de Córdoba, España.  
Enero/Febrero
- 1996 **PERSONA JURIDICA EN EL DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO.**  
*Estudio comparativo del derecho argentino y español.*  
Facultad de Derecho. Universidad de Córdoba, España.  
Enero/Febrero.
- 1988 **LAS RELACIONES POLITICO ECONOMICAS ENTRE AMERICA  
LATINA Y LA CEE**  
Instituto de Derecho Internacional Público, Colegio  
Público de Abogados de Capital Federal, Ciudad de  
Buenos Aires. (en coautoría con el Dr. Guillermo  
Moncayo). Mayo.
- 1984 **INFLUENCIA DE LA INTEGRACION DE ESPAÑA EN LA CEE PARA  
EL INTERCAMBIO COMERCIAL HISPANO-ARGENTINO EN EL  
SECTOR AGROPECUARIO**  
Primer Premio en el Concurso para Jovenes  
Investigadores de la Cámara Española de Comercio de la  
República Argentina. Ciudad de Buenos Aires. 1983/4.
- 1981 **POLITICA LEGISLATIVA Y METODO LEGAL EN LA LEGISLACION  
MERCANTIL ARGENTINA**  
Instituto de Derecho Comercial de la Facultad de  
Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad  
Nacional de La Plata. Director: Dr. Augusto Mallo  
Rivas. La Plata, Pcia. de Buenos Aires.

### **VIII. 2. Tesis y Tesinas**

- 1984 **CONSECUENCIAS DE LA INTEGRACION DE ESPAÑA EN LA CEE  
PARA EL INTERCAMBIO COMERCIAL HISPANO-ARGENTINO-  
COMUNITARIO**

Tesis Doctoral. Director: Dr. Francisco Cabrillo Rodríguez. Calificación: Sobresaliente Cum Laude. Facultad de Derecho de la Universidad Complutense de Madrid, España. 1981/1984.

- 1983 **LA POLITICA SEGUIDA POR LAS NACIONES UNIDAS EN PRO DE LA ELIMINACION DE LA DISCRIMINACION CONTRA LA MUJER.**  
Tesina. Director: D. Fernando de Salas López. Curso de Especialización de la Sociedad de Altos Estudios Internacionales. Madrid, España. Enero/Junio.
- 1982 **EL CONFLICTO DEL BEAGLE**  
Tesina. Directores: Embajador Guillermo Kirkpatrick y Embajador Fernando Morán. Calificación: 8,75.  
Escuela Diplomática de España. Ministerio de Asuntos Exteriores. Madrid, España. Octubre 1981/Junio 1982.
- 1982 **LA GARANTIA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL PLANO INTERNACIONAL Y SU RECEPCION EN LA CONSTITUCION DE 1978**  
Monografía de curso doctoral. Director: Carlos Gil Robles y Gil Delgado. Calificación: Sobresaliente. Facultad de Derecho, Universidad Complutense de Madrid. España, Octubre 1981/Mayo 1982.
- 1979 **COMPRAVENTA A DISTANCIA, CLAUSULAS C.I.F., F.O.B. Y OTRAS**  
Monografía de fin de carrera universitaria.  
Director: Dr. Juan José Zandrino.  
Calificación Diez Sobresaliente.  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de La Plata. La Plata, Pcia. de Buenos Aires.

VIII. 3. Informes Jurídicos solicitados por empresas o instituciones

- 1994 **TIEMPO COMPARTIDO. Derecho comparado. Problemática de su naturaleza jurídica en el derecho real argentino.**  
Ciudad de Buenos Aires, agosto/diciembre.  
Realizado para TSR S.A. de Argentina.
- 1994 **REGULATIONS GOVERNING COMPANIES IN ARGENTINA**  
Ciudad de Buenos Aires, julio/agosto.  
Realizado para Morgan Investment del Reino Unido.
- 1994 **FOREIGN INVESTMENT IN ARGENTINA.**  
Ciudad de Buenos Aires, mayo/junio.  
Realizado para Euro/American Partners de Estados Unidos de Norteamérica.
- 1994 **REGULATIONS GOVERNING MORTGAGES IN ARGENTINA**  
Ciudad de Buenos Aires, marzo/abril.  
Realizado para Morgan Investment del Reino Unido.
- 1990 **AYUDAS OFICIALES DE LA CEE A LAS PYME**  
Ciudad de Buenos Aires, abril/mayo.

Realizado para la Cámara Española de Comercio de la República Argentina.

- 1990 **ACCIONES DE FOMENTO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA ESPAÑOLA EN FAVOR DE LAS PYME**  
Ciudad de Buenos Aires, febrero/marzo.  
Realizado para la Cámara Española de Comercio de la República Argentina.

**VIII. 4. Ponencias de Congresos - Proceedings - Abstracts**

- 2000 **EL ACCESO A LA JUSTICIA. MODOS ALTERNATIVOS E INFORMALES DE RESOLUCION DE CONFLICTOS**  
(en coautoría con la Dra. Analía Consolo)  
Ponencia Congreso Nacional de Sociología Jurídica, La Plata, 2, 3 y 4 de noviembre.
- 1989 **PRIMACIA Y APLICACION DIRECTA DEL DERECHO COMUNITARIO EUROPEO**  
(en coautoría con la Dra. Fabiana Quaini)  
Ponencia V Jornadas Iberoamericanas de Mujeres de Carreras Jurídicas, Ciudad de Buenos Aires, Argentina. 9/11 de Octubre.
- 1989 **LOS APORTES DEL DERECHO COMUNITARIO EUROPEO EN EL PROCESO DE INTEGRACION**  
(en coautoría con el Dr. Beltrán Gambier)  
Ponencia XXVII Conferencia de la Federación Interamericana de Abogados, Cartagena, Colombia. 6/12 Mayo.
- 1981 **LEASING**  
(en coautoría con el Escribano Jorge Blas Marrupe)  
Ponencia XXIV Jornadas Notariales Bonaerenses de Derecho Registral, Necochea, Pcia. de Buenos Aires, Argentina. 23/26 de Septiembre.

**IX. ESTANCIAS EN CENTROS EXTRANJEROS  
(superiores a cuatro semanas)**

Clave: D=doctorando; P=posdoctoral; I=invitado;  
C=contratado; O=otras (especificar)

- 1996 **UNIVERSIDAD DE CORDOBA, ESPAÑA.**  
Facultad de Derecho. Cátedra de Derecho Internacional Privado. Profesor invitado y docente investigador.  
Duración: 6 semanas. Clave: P I
- 1981/4 **UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, ESPAÑA.**  
Doctorado en Derecho. Facultad de Derecho.  
Duración: 3 años. Clave: D
- 1981/2 **ESCUELA DIPLOMATICA DE ESPAÑA, ESPAÑA.**  
Ministerio de Asuntos Exteriores, Madrid, España.  
Diploma de Estudios Internacionales.  
Duración: 1 año. Clave: O (Postgrado - Becario)

- 1983 **SOCIEDAD DE ALTOS ESTUDIOS INTERNACIONALES, ESPAÑA.**  
XXIX Curso de Altos Estudios Internacionales, Madrid,  
España. Duración: 6 meses.  
Clave: O (Postgrado - Becario)
- 1983 **UNIVERSITA CATTOLICA DEL SACRO CUORE DI MILANO, ITALIA**  
Corsi Estivi Internazionali di Lingua e Cultura  
Italiana, Napoli, Italia. Duración: dos meses.  
Clave: O (Becario)
- 1982 **LIGA DE ESTADOS ARABES**  
Túnez, Túnez. Duración: 1 semana.  
Clave: I

## **X. ESPECIALIZACION DE POSGRADO**

### **X.1. Cursos**

- 2000 **CURSO SOBRE QUIEBRAS**  
Colegio de Abogados de la Plata, La Plata, Pcia. Bs.  
As. Septiembre a noviembre de 2000.
- 2000 **CURSO DE ORATORIA Y LOCUCION**  
Colegio de Abogados de la Plata, La Plata, Pcia. Bs.  
As. Abril y mayo de 2000.
- 1998-1999. **PROGRAMA AUTOGESTIONADO DE FORMACION DOCENTE E  
INNOVACION EDUCATIVA A NIVEL DE LAS CATEDRAS.**  
Universidad Nacional de la Matanza, UNLMP.  
San Justo, Pcia. Bs. As. Noviembre de 1998 a abril de  
1999.  
Dictado por las Prof. María Marta Leunda y Elena  
Etcheverry.
- 1998 **ARBITRAJE**  
Taller sobre Arbitraje. Programa de capacitación para  
árbitros del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo.  
Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos de  
la República Argentina. Secretaría de Industria,  
Comercio y Minería. Subsecretaría de Comercio  
Interior. Tribunales Arbitrales de Consumo.  
Buenos Aires. 20, 21 y 22 de octubre (12 horas)  
Director: Dr. Roque Caivano
- 1997 **MEDIACION**  
Nexus-Mediación, Colegio de Abogados de La Plata.  
La Plata. Pcia. de Buenos Aires (58 horas).
- 1996 **DERECHO ADUANERO**  
Colegio de Abogados de La Plata. La Plata. Pica. de  
Buenos Aires. Profesor: Dr. Velischek (1 cuatrimestre)
- 1996 **MERCOSUR**  
Asociación de Abogados de Buenos Aires. Ciudad de  
Buenos Aires. Director: Dr. Jorge Lavopa.

(1 cuatrimestre)

- 1994-5 **INICIACION PROFESIONAL EN DERECHO PROCESAL CIVIL, COMERCIAL Y PENAL**  
Asociación de Abogados de Buenos Aires. Ciudad de Buenos Aires. (2 cuatrimestres).
- 1994 **CONTRACTS - CORPORATIONS, USA - UK**  
Departamento de Extensión Universitaria, Universidad de Buenos Aires. Ciudad de Buenos Aires. Agosto / Octubre. Profesora: Traductora Pública Rita Tineo
- 1988 **REDUCCIONES ARANCELARIAS BAJO EL SISTEMA GENERALIZADO DE PREFERENCIAS DE USA, CEE Y JAPON**  
Escuela Argentina de la Exportación, Fundación del Banco de Boston. Ciudad de Buenos Aires, 12/14 de Octubre.
- 1988 **CURSO DE CONTABILIDAD GENERAL Y ANALISIS ECONOMICO FINANCIERO**  
Escuela Superior de Investigaciones y Técnicas Empresariales (ESITE) de España. Ciudad de Buenos Aires, Agosto/Noviembre.
- 1987 **CURSO INTEGRAL SOBRE COMERCIO EXTERIOR**  
Escuela Argentina de la Exportación. Fundación Banco de Boston. Ciudad de Buenos Aires, Abril/Noviembre.
- 1986 **REFORMA TRIBUTARIA ARGENTINA**  
Cámara Española de Comercio de la República Argentina. Ciudad de Buenos Aires, 22 de Mayo.
- 1984 **CURSO SOBRE INFORMATICA Y DERECHOS HUMANOS**  
Ayuntamiento de Madrid, Consejería de Cultura. Madrid, España, 13/16 de Marzo.
- 1983 **XXXIX CURSO DE ALTOS ESTUDIOS INTERNACIONALES**  
Sociedad de Estudios Internacionales. Madrid, España, Febrero/Junio.
- 1983 **RELACIONES ECONOMICAS ESPAÑA - COMUNIDAD ECONOMICA EUROPEA - IBEROAMERICA**  
Universidad Internacional Menendez y Pelayo, Santander, España. 12/16 de Septiembre.
- 1981-2 **EL COMERCIO INTERNACIONAL. TEORIAS Y PROBLEMAS**  
Facultad de Derecho de la Universidad Complutense de Madrid. España. Catedrático: Dr. Jesús Prados Arrarte. Calificación: Sobresaliente. (anual)
- 1981-2 **LA PROTECCION JURIDICA DE LOS DERECHOS COMPRENDIDOS EN EL TITULO II DE LA CONSTITUCION ESPAÑOLA**  
Facultad de Derecho de la Universidad Complutense de Madrid. España. Catedrático: Dr. Carlos Gil Robles y Gil Delgado. Calificación: Sobresaliente. (anual)
- 1981-2 **DERECHO DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS**  
Universidad Complutense de Madrid. España.

Catedrático: Manuel Diez de Velásco.  
Calificación: Notable. (anual)

- 1981 **CURSO DE POST-GRADO SOBRE DERECHO PROCESAL CIVIL Y COMERCIAL**  
Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata. La Plata, Pcia. de Buenos Aires. Noviembre.
- 1980 **RESPONSABILIDAD CIVIL DE LOS MEDICOS**  
Federación Argentina de Colegios de Abogados.  
Instituto de Estudios Legislativos.  
Ciudad de Buenos Aires. 10/14 de Noviembre.
- 1980 **CURSO DE POST-GRADO SOBRE BASES Y PUNTOS DE PARTIDA PARA LA INSTITUCIONALIZACION NACIONAL**  
Colegio de Abogados de La Plata. La Plata, Pcia. de Buenos Aires. Octubre.

## X. 2. Seminarios

- 2000 **LA ACTIVIDAD BANCARIA Y LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**  
Colegio Público de Abogados de Capital Federal. Ciudad de Buenos Aires, 29 de noviembre y 6 de diciembre.
- 2000 **TIEMPO COMPARTIDO Y LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**  
Colegio Público de Abogados de Capital Federal. Ciudad de Buenos Aires, 20 y 27 de septiembre.  
COORDINADORA.
- 1991 **SEMINARIO EL ROL DE ABOGADO EN EL MERCOSUR**  
Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales (CARI) y Colegio Público de Abogados de Capital Federal. Ciudad de Buenos Aires, 7 de Noviembre.  
MODERADORA.
- 1990 **SEMINARIO INTERNACIONAL DE INTEGRACION EUROPEA Y LATINOAMERICANA**  
Colegio Público de Abogados. Ciudad de Buenos Aires, 28 y 29 de Noviembre. COORDINADORA.
- 1988 **SEMINARIO IMPORTACION Y EXPORTACION, REGIMEN ACTUAL, MANEJO DE CARTAS DE CREDITO, COBRANZAS Y FINANCIACIONES**  
Escuela de Administración y Finanzas. Fundación Banco de Boston. Ciudad de Buenos Aires, Noviembre.
- 1988 **SEMINARIO SOBRE EL SISTEMA GENERALIZADO DE PREFERENCIAS**  
Escuela Argentina de Exportación, Fundación del Banco de Boston. Ciudad de Buenos Aires, Septiembre.
- 1988 **SEMINARIO SOBRE EL COMERCIO EXTERIOR, ESPAÑA Y AMERICA LATINA, UNA OPCION LATINOAMERICANA EN EL MERCADO COMUN EUROPEO**

(ALIDE) Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras de Desarrollo. Banco Ciudad de Buenos Aires. Ciudad de Buenos Aires, 12/16 de Septiembre.

- 1988 **SEMINARIO INTERNACIONAL SOBRE PROCESOS DE INTEGRACION EUROPEA Y LATINOAMERICANA.**  
Universidad de Buenos Aires, Centro de Estudios Avanzados, Fundación CIPIE, Centro de Investigaciones y Promoción Iberoamerica-Europa. Ciudad de Buenos Aires, 26/28 de Mayo.
- 1988 **SEMINARIO SOBRE NUEVA VALORACION ADUANERA Y SISTEMA ARMONIZADO DE CLASIFICACION DE MERCADERIAS**  
Cámara Argentina de Comercio. Ciudad de Buenos Aires, Febrero.
- 1983 **SEMINARIO DE ESTUDIOS SOBRE LITERATURA IBEROAMERICANA. SEMANA DE HOMENAJE A ERNESTO SABATO**  
Instituto de Cooperación Iberoamericana, Madrid. España. 6/9 de Junio.
- 1982 **LA LIGUE DE ETATS ARABES**  
Ligue de Etats Arabes. Túnez, Túnez, 5/8 Abril.
- 1982 **EMIGRACION**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España. Profesor: Ameijide Montenegro. 23 de Abril.
- 1982 **VISION ACTUAL DEL LIBERALISMO**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España. Profesor: Julián Matías. 21 de Abril.
- 1982 **LA RENAISSANCE DE L'ARABISME ET DE L'ISLAM**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España. Profesor: Paul Balta. 14 de Abril.
- 1982 **COMUNIDADES EUROPEAS**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España. Profesor: Alonso Madero. 13 de Abril.
- 1982 **PROBLEMAS ACTUALES DE IBEROAMERICA**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España. Profesor: Jorge I. Dominguez. 29/31 Marzo y 1 Abril.
- 1982 **PENSAMIENTO ECONOMICO**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España. Profesores: Garrigues Walker, Pérez Díaz, Rojo y Carbajo Isla. 8/11 de Marzo.
- 1982 **LA TECNICA DE LA NEGOCIACION DIPLOMATICA**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España. Profesor: Embajador José María de Areilza. 1 de Marzo.
- 1982 **POLITICA EXTERIOR SOVIETICA**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España. Profesor: Embajador Eugenio Bregolat Obiols. 8, 10, 15, 25 de Febrero y 2 de Marzo.

- 1982 **ESTABILIDAD Y CAMBIO EN EL SISTEMA DE NACIONES UNIDAS**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España.  
Profesor: Juan Antonio Carrillo Salcedo.  
16/18 de Febrero.
- 1982 **LA COOPERACION POLITICA EN LAS COMUNIDADES EUROPEAS**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España.  
Profesor: Embajador Philippe P. Schoutheete de  
Tervarent. 1 de Febrero.
- 1982 **LA REUNION DE MADRID DE LA C.S.C.E.: SITUACION ACTUAL.**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España.  
Profesor: Javier Ruperez. 25 de Febrero.
- 1982 **EL ACTUAL MOMENTO DE CHINA**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España.  
Profesor: Felipe de la Morena. 18 de Enero.
- 1982 **RELACIONES INTERNACIONALES: PORTUGAL**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España.  
Profesor: Embajador Fernando Morán. 12 de Enero.
- 1982 **DERECHO MATRIMONIAL**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España.  
Profesor: José María de Prada. 11/13 de Enero.
- 1981 **PERSPECTIVAS DE ZONAS LIBRES DE ARMAS NUCLEARES EN LA  
DECADA DE LOS 80**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España.  
Profesor: Embajador Héctor Gros Espiel.  
14 de Diciembre.
- 1981 **LOS DERECHOS HUMANOS Y LA CONSTITUCION ESPAÑOLA**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España.  
Profesor: Iñigo Cavero. 10 de Diciembre.
- 1981 **EUROCOMUNISMO Y POLITICA INTERNACIONAL**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España.  
Profesor: Eusebio M. Mujal-León. 25 de Noviembre.
- 1981 **LAS GRANDES ESTRATEGIAS MILITARES MUNDIALES**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España.  
Profesor: Jacques Rober. 24 de Noviembre.
- 1981 **RELACIONES INTERNACIONALES**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España.  
Profesor: Carlos Westendor. 12 de Noviembre.
- 1981 **EL PATRIMONIO HISTORICO ESPAÑOL Y NUESTRAS RELACIONES  
CULTURALES. MUSEO DEL PRADO.**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España.  
Profesor: Monseñor Federico Sopena. 10 de Noviembre.
- 1981 **PROCESOS DE ADOPCION DE DECISIONES EN LAS  
ORGANIZACIONES INTERNACIONALES**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España.  
Profesor: Juan Antonio Carrillo Salcedo.  
4/5 de Noviembre.

- 1981 **EL SISTEMA MONETARIO INTERNACIONAL**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España.  
Profesor: Benjamín J. Cohen. 26/29 de Octubre.
- 1981 **LA POLITICA EXTERIOR DE LA ADMINISTRACION REAGAN**  
Escuela Diplomática de España. Madrid, España.  
Profesor: Embajadora Carol Bauman. 19 de Octubre.
- 1981 **GEOPOLITICA Y POLITICA EXTERIOR ARGENTINA**  
Caja de Previsión Social para Profesionales de la  
Ingeniería de la Provincia de Buenos Aires.  
La Plata, Pcia. de Buenos Aires. Mayo.

### X.3. Talleres

- 1999 **EL PENSAMIENTO ESTRATEGICO EN UNA MEDIACION. TEORIA DE JUEGOS.**  
Colegio de Abogados de La Plata.  
La Plata. Pcia. Bs. As., octubre 1999
- 1998 **ARBITRAJE**  
Secretaría de Industria, Comercio y Minería.  
Tribunales Arbitrales de Consumo.  
Buenos Aires, octubre 1998.

<b>XI. Becas</b>
------------------

- 1996 **Beca del Instituto de Cooperación Iberoamericana (ICI)**  
Programa de intercambio docente Intercampus.  
Universidad de Córdoba. España.
- 1983 **Beca del Ministerio de Cultura y Educación de España.**  
Madrid, España.
- 1983 **Beca de la Universita Cattolica del Sacro Cuore,**  
Milano, Italia.
- 1983 **Beca de la Universidad Internacional Menendez y Pelayo**  
Santander, España.
- 1982 **Beca de Honor del Colegio Mayor Argentino**  
Madrid, España.
- 1981/1982 **Beca de la Dirección General de Relaciones Culturales del Ministerio de Asuntos Exteriores de España**  
Madrid, España.

<b>XII. Congresos</b>
-----------------------

- 2000 **CONGRESO NACIONAL DE SOCIOLOGIA JURIDICA**

Universidad Nacional de La Plata - Facultad de  
Ciencias Jurídicas y Sociales, La Plata 2, 3 y 4  
noviembre de 2000.

- 1999 **IV CONGRESO ARGENTINO DE DERECHO DEL CONSUMIDOR.  
JORNADAS INTERNACIONALES DE DEFENSA DE LOS USUARIOS Y  
CONSUMIDORES. "Hacia la efectiva implementación del  
derecho del consumidor"**  
Instituto Argentino de Derecho del Consumidor.  
Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de  
Buenos Aires. La Plata, 21 de Agosto de 1999.
- 1998 **3.º CONGRESO ARGENTINO DE DERECHO DEL CONSUMIDOR  
JORNADAS INTERNACIONALES DE DERECHO DEL CONSUMIDOR**  
Instituto Argentino de Derecho del Consumidor  
Acción Consumidores y Usuarios  
Mar del Plata, Pcia. de Buenos Aires.  
13 y 14 de Marzo de 1998.
- 1997 **VIII CONGRESO PROVINCIAL DE ABOGADOS.**  
Cincuentenario de la ley 5177  
Colegio de Abogados de la Provincia de Buenos Aires.  
Caja de Previsión Social para Abogados de la Provincia  
de Buenos Aires, La Plata, Pcia. de Buenos Aires.  
6/8 de Noviembre. MIEMBRO PLENO. Relatora de Comisión.
- 1987 **PRIMER CONGRESO NACIONAL DE ABOGADAS**  
Asociación Argentina de Mujeres de Carreras Jurídicas,  
Ciudad de Buenos Aires, 18/20 de Junio.  
MIEMBRO TITULAR.

### **XIII. Jornadas**

- 2000 **JORNADAS SOBRE ACCIONES JUDICIALES DE LOS CONSUMIDORES  
Y USUARIOS**  
Colegio de Abogados de La Plata, 24 y 25 de noviembre
- 1999 **SEGUNDAS JORNADAS BONAERENSES SOBRE METODOS  
ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS.**  
Colegio de Abogados de La Plata. 28,29 y 30 de octubre
- 1999 **PRIMERAS JORNADAS INTERNACIONALES DE POLITICA Y  
DERECHO DEL CONSUMO.**  
Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos.  
Secretaría de Industria, Comercio y Minería.  
Subsecretaría de Comercio Interior.  
Buenos Aires, 6, 7 y 8 de abril.
- 1998 **JORNADAS SOBRE PROTECCION JURIDICA DEL CONSUMIDOR**  
Colegio de Abogados de La Plata  
La Plata, Pcia. Bs. As., noviembre de 1998
- 1996 **JORNADA SOBRE ZONA FRANCA LA PLATA.**  
Colegio de Abogados de La Plata, 29 de Marzo.  
La Plata, Pcia. de Buenos Aires.

- 1995 **PRIMERAS JORNADAS INTERAMERICANAS SOBRE DINAMICA OPERATIVA DEL MERCOSUR.**  
Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas. 18 al 20 de Octubre.  
Ciudad de Buenos Aires.
- 1994 **PRIMERAS JORNADAS DE DIFUSION Y ANALISIS. SISTEMAS JURIDICOS PREPAGOS - ABOGACIA PREVENTIVA**  
Cámara Argentina de Empresas de Servicios Jurídicos Prepagos. 23 Y 24 de Noviembre.  
Ciudad de Buenos Aires.
- 1989 **QUINTAS JORNADAS IBEROAMERICANAS DE MUJERES DE CARRERAS JURIDICAS.**  
Federación Internacional de Mujeres de Carreras Jurídicas, 9 al 11 de Octubre.  
Ciudad de Buenos Aires. MIEMBRO PLENO.
- 1986 **PRIMERAS JORNADAS DE COMERCIO EXTERIOR Y TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA.**  
Instituto Platense de Cultura Hispánica.  
La Plata, Pcia. de Buenos Aires. 6 y 7 de Junio.
- 1981 **SEGUNDAS JORNADAS NACIONALES DE DERECHO SOCIETARIO.**  
Instituto de Derecho Comercial, Universidad Notarial Argentina. Ciudad de Buenos Aires.

#### **XIV. Simposios**

- 1996 **SIMPOSIO "POLITICAS DE INVESTIGACION 1996"**  
Universidad Nacional de La Matanza.  
San Justo. Pcia. Bs. As. 14/16 de agosto de 1996.

#### **XV. Conferencias dictadas**

- 1990 **REGIMEN DE IMPORTACION DE LA CEE. SISTEMA DE PREFERENCIAS GENERALIZADO**  
Consejo Superior de Ciencias Económicas.  
Ciudad de Buenos Aires, Agosto.
- 1989 **SISTEMA DE PREFERENCIAS GENERALIZADO DE LA COMUNIDAD ECONOMICA EUROPEA**  
Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales (CARI). Ciudad de Buenos Aires, 14 de Noviembre.
- 1989 **TRATADO GENERAL DE COOPERACION Y AMISTAD ENTRE LA REPUBLICA ARGENTINA Y EL REINO DE ESPAÑA**  
Banco de la Ciudad de Buenos Aires. Ciudad de Buenos Aires. Septiembre.
- 1988 **ACCESO DE LOS PRODUCTOS IBEROAMERICANOS AL MERCADO COMUN EUROPEO: MECANISMOS Y MODALIDADES DE COPARTICIPACION ESPAÑA-AMERICA LATINA**

Banco de la Ciudad de Buenos Aires. Ciudad de Buenos Aires. 12/16 de Septiembre.

1983 **CONSECUENCIAS DE LA ENTRADA DE ESPAÑA EN LA COMUNIDAD ECONOMICA EUROPEA PARA EL INTERCAMBIO COMERCIAL HISPANO-ARGENTINO**

Colegio Mayor Argentino en Madrid, España.

En adhesión a los actos del 25 de Mayo de la Embajada Argentina. Madrid, España, Mayo.

**XVI. Asociaciones**

**XVI. I. Asociaciones Jurídicas**

2000 a la fecha **Miembro del Instituto de Conciliación y Arbitraje**

Colegio de Abogados de La Plata

Cargo: Subdirectora

1999 a la fecha **Miembro del Instituto de Derecho del Consumidor**

Colegio de Abogados de La Plata

1999 a la fecha **Miembro del Instituto de Derecho del Consumidor**

Colegio Público de Abogados de Capital Federal

1997 a 1999 **Miembro de la Federación Interamericana de Abogados.**

Washington. Estados Unidos de Norteamérica.

1996 a la fecha. **Miembro de la Comisión de Estudios y Defensa de la Ley 5177.**

Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata. La Plata, Pcia. Bs. As, Argentina.

1994/1998 **Miembro de la Asociación de Abogados de Buenos Aires (AABA)**

Ciudad de Buenos Aires, Argentina.

1989 a la fecha. **Miembro Titular del Instituto de Derecho Internacional Público**

Colegio Público de Abogados de Capital Federal.

Ciudad de Buenos Aires, Argentina.

1989 a 1992. **Miembro de la Comisión de Estudios sobre la CEE**

Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales (CARI), Ciudad de Buenos Aires, Argentina.

1987 a la fecha. **Miembro del Colegio Público de Abogados de Capital Federal.**

Ciudad de Buenos Aires, Argentina.

1981 a la fecha. **Miembro del Colegio de Abogados de La Plata.**

La Plata, Pcia. Bs. As., Argentina.

1981 *Miembro del Instituto de Derecho Comercial*  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad  
Nacional de La Plata.  
La Plata, Pcia. Bs. As., Argentina.

*XVI. 2. Otras Asociaciones*

1994 a 1998. *Miembro del American Women's Club*  
Ciudad de Buenos Aires.

1994 *Miembro del Toast Master International*  
Ciudad de Buenos Aires.

1993 a la fecha. *Miembro de la American Society of the  
River Plate*  
Director Titular y Representante Legal.  
Ciudad de Buenos Aires.

Por cuanto

*Mónica Rocco*

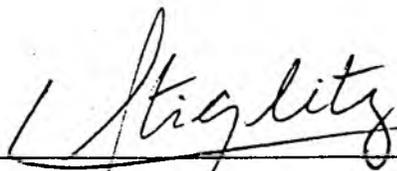
ha asistido a las

JORNADAS INTERNACIONALES  
DE DERECHO DEL CONSUMIDOR

**3<sup>er</sup>. CONGRESO ARGENTINO  
DE DERECHO DEL CONSUMIDOR**

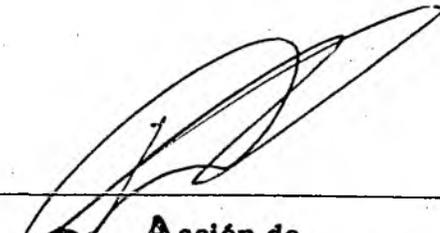
dictada por los Dres. Augusto Morello, Rubén Stiglitz, Graciela Messina de Estrella Gutiérrez, Félix Trigo Represas, Gabriel Stiglitz, Antonio Benjamin, Thierry Bourgoignie y Jean Calais-Auloy; se le extiende el presente diploma que así lo acredita.

Mar del Plata, 14 de marzo de 1998

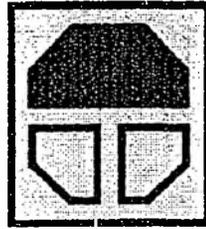


IADC

INSTITUTO ARGENTINO  
DE DERECHO DEL CONSUMIDOR


Acción de  
Consumidores y  
Usuarios



Tribunales Arbitrales de Consumo

El Director Nacional de Comercio Interior certifica que la Sra.

**MONICA ROCCO**

se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Representantes de Asociaciones Empresariales del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo bajo el número 042, pudiendo actuar ante los Tribunales Arbitrales de Consumo como

**ARBITRO SECTORIAL**

Se otorga el presente certificado, a los 29 días del mes de septiembre de 1998.

Tribunales Arbitrales de Consumo  
Coordinador

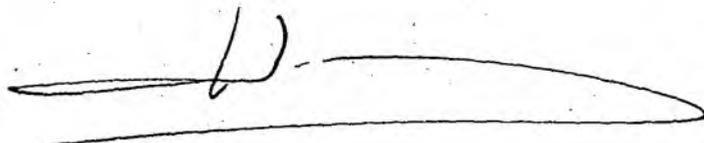
Director Nacional de Comercio Interior

## Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata

Por cuanto                     **Mónica ROCCO**                    

ha asistido a las *“Jornadas sobre Protección Jurídica del Consumidor”*, realizadas en este Colegio en el corriente año, se le expide el presente certificado que así lo acredita.

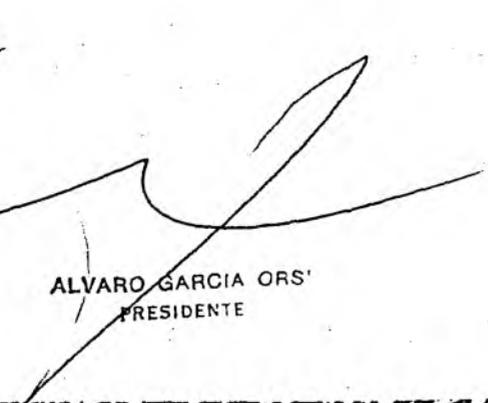
La Plata, 13 de noviembre de 1998.



HORACIO ANIBAL RENOM  
PRO SECRETARIO



Dra. MARIA MONSERRAT CAPALMA  
DIRECTORA  
AREA ACADEMICA



ALVARO GARCIA ORS  
PRESIDENTE

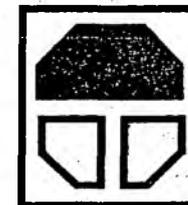


Ministerio de Economía  
y Obras y Servicios Públicos  
Secretaría de Industria,  
Comercio y Minería

El Secretario de Industria, Comercio y Minería.

Por cuanto,

*Rocco, Sónica*

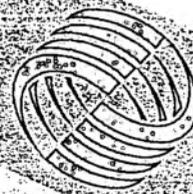


Tribunales Arbitrales de Consumo

se ha desempeñado como Arbitro Sectorial en el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo en el ámbito de los Tribunales Arbitrales de Consumo, y en oportunidad de celebrarse el Día Mundial de los Derechos del Consumidor y el Primer Año de funcionamiento del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, creado por Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 276 del 11 de Marzo de 1998, le extiende el presente Diploma.

Dr. Alieto Aldo Guadagni

Buenos Aires, 17 de marzo de 1999.



IV Congreso Argentino de Derecho del Consumidor  
Jornadas Internacionales de Defensa de los Usuarios y Consumidores  
"Hacia la efectiva implementación del derecho del consumidor"

Por cuanto **Monica Rocco**

ha participado en carácter de **asistente**

en el IV Congreso Argentino de Derecho del Consumidor y en las Jornadas Internacionales de Defensa de los Usuarios y Consumidores "Hacia la efectiva implementación del derecho del consumidor", eventos organizados por el Instituto Argentino de Derecho del Consumidor, celebrados en la ciudad de La Plata durante los días 20 y 21 de Agosto de 1999, en el recinto de la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires.

Se expide el presente diploma que así lo certifica.

La Plata, 21 de Agosto de 1999.



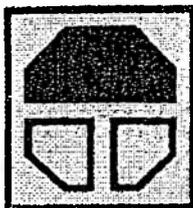
Honorable Cámara de Diputados  
de la Provincia de Buenos Aires

Diputado **Alejandro Mosquera**  
Presidente



Instituto Argentino  
de Derecho del Consumidor

**Gabriel Stiglitz**  
Presidente



Tribunales Arbitrales de Consumo

La Secretaría de Industria, Comercio y Minería certifica que Doña

**Mónica ROCCO**

ha participado del TALLER SOBRE ARBITRAJE efectuado los días 20, 21 y 22 de octubre de 1998 dentro del Programa de Capacitación para Árbitros auspiciado por esta Secretaría.

Se otorga el presente certificado, a los 22 días del mes de Octubre de 1998.

Dr. José Luis Laquidara  
Tribunales Arbitrales de Consumo  
Coordinador

Dr. Roque Caivano  
Expositor

Ing. Hugo Polverini  
Director Nacional de Comercio Interior



## Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata

Por cuanto Mónica RÓCCO (Miembro Activo)  
ha asistido a las **“Segundas Jornadas Bonaerenses sobre Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos”**, realizadas en este Colegio durante los días 28, 29 y 30 de octubre del corriente año, se le expide el presente certificado que así lo acredita.

La Plata, 30 de octubre de 1999

**Liliana H. GONZÁLEZ**

Presidente

Segundas Jornadas Bonaerenses sobre Métodos  
Alternativos de Resolución de Conflictos

**María Monserrat LAPALMA**

Vicepresidente 1º

Colegio de Abogados  
del Departamento Judicial La Plata



## Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata

Por cuanto Mónica ROCCO

ha asistido al Taller: ***“El pensamiento estratégico en una mediación. Teoría de Juegos”***  
(3 horas) durante las ***“Segundas Jornadas Bonaerenses sobre Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos”***, realizadas en este Colegio durante los días 28, 29 y 30 de octubre del corriente año, se le expide el presente certificado que así lo acredita.

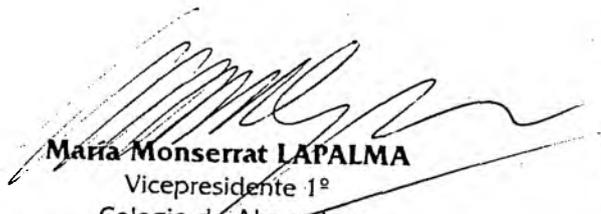
La Plata, 30 de octubre de 1999



**Raúl CALVO SOLER**  
Docente



**Liliana H. GONZÁLEZ**  
Presidente  
Segundas Jornadas Bonaerenses sobre Métodos  
Alternativos de Resolución de Conflictos



**María Monserrat LAPALMA**  
Vicepresidente 1º  
Colegio de Abogados  
del Departamento Judicial La Plata



*Ministerio de Economía  
Secretaría de Defensa de la Competencia y del  
Consumidor*

15 de marzo

Día Mundial de los Derechos  
del Consumidor

Centro Cultural General San Martín  
Buenos Aires - Argentina

Sarmiento 1551 - Capital Federal  
Informes:  
4349 3466/3472/4129

El Señor Secretario de Defensa de la Competencia y del Consumidor

Dr. Carlos Winograd,

invita a Usted a participar de la jornada que con motivo del

"Día Mundial de los Derechos del Consumidor"

se realizará el 15 de marzo de 2000 de 9:30 a 19:00 hs.,

en la Sala A-B, del Centro Cultural General San Martín,

Sarmiento 1551, Ciudad de Buenos Aires.



*Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos  
Secretaría de Industria, Comercio y Minería  
Subsecretaría de Comercio Interior*

# **Primeras Jornadas Internacionales de Política y Derecho del Consumo**

Buenos Aires, 6,7 y 8 de abril de 1999.

Por cuanto Monica Rocco ha participado en calidad  
de asistente de las Primeras Jornadas Internacionales de Política  
y Derecho del Consumo, se le extiende el presente Diploma.

Buenos Aires, Argentina 8 de abril de 1999.

**Ing. Silvio Peist**  
*Subsecretario de Comercio Interior*

**Dr. Alieto Guadagni**  
*Secretario de Industria, Comercio y Minería*



ASOCIACION DE ABOGADOS  
DE BUENOS AIRES

C

RECIBO  
Nº 0000- 00039530

ENTIDAD CIVIL SIN FINES DE LUCRO

URUGUAY 485 PISO 3º - C1015ABI - CAP. FED.

Tel.: 4371-8869 / 9533 / 9529 Fax: 54-11-4375-4042

I.V.A.: EXENTO

FECHA 04 08 00

C.U.I.T.: 30-52768958-5

ING. BRUTOS: EXENTO

FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES: 26/06/1934

SR. (ES)

ROCCO, MONICA

I.V.A.

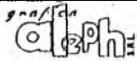
C.U.I.T.:

Código	Descripción	Importe
10054	TIEMPO COMPARTIDO	10.00

ORIGINAL

Son Pesos: DIEZ

10.00



San Luis 3447 - (1186) C.F. - TeleFax: 4863 0981 / 4866-0786 / 4867-4521 - CUIT: 30-65364293-4  
Habil.: 003340/94 - Impresión: Febrero 2000 - Del Nº 0000-00038001 al 0000-00041000

Charla con Debate

# Tiempo Compartido



**9 de Agosto**  
19:00 horas

**Encuadre legal**

**Protección de los  
derechos del  
consumidor**

Expositora *Aino*  
**Dra. Norma Silvestre**

*813-3995*  
*3850*

Arancel *814-2849*  
\$ 10.-

Sin Cargo  
socios y miembros  
del Poder Judicial

Organiza  
**Comisión de  
Derecho  
Civil  
de la AABA**

Informes e inscripción: Uruguay 485 piso 3º TE.:4371-8869/9529/9533  
FAX: 4375-4042 E-mail:aaba@pccp.com.ar

*El Sr. Presidente de la Nación,*

*Dr. Carlos Saúl Menem,*

*tiene el agrado de invitar a Usted al acto de celebración del*

*"Día Mundial de los Derechos del Consumidor"*

*y el Primer Aniversario al "Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo",*

*el día 17 de marzo de 1999, a las 17:15 hs.,*

*en el Salón Blanco de la Casa de Gobierno.*

*R. S. V. P.*

449-4163165



**Colegio de Abogados**  
**Departamento Judicial de La Plata**

**JORNADAS SOBRE ACCIONES JUDICIALES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**

La Plata, 24 y 25 de noviembre de 2000

Por cuanto **Mónica ROCCO**

ha participado como **Asistente** en las "Jornadas sobre Acciones Judiciales de los Consumidores y Usuarios" de este Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata, se le expide el presente que así lo acredita.

La Plata, 25 de noviembre de 2000.

*Victor A. Paladino*  
Secretario

*Juan Carlos Ponz*  
Director Académico

*Carlos A. Andreucci*  
Presidente



# CONGRESO NACIONAL DE SOCIOLOGÍA JURÍDICA



La Sociología Jurídica en la Argentina  
y su relación con las distintas ramas del Derecho:  
*la situación actual y las posibilidades en el siglo XXI.*

La Plata 2, 3 y 4 noviembre

## Ponencias



Universidad Nacional de La Plata - Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

## "EL ACCESO A LA JUSTICIA. MODOS ALTERNATIVOS E INFORMALES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS".-

Instituto de Conciliación y Arbitraje del Colegio de Abogados de La Plata.

Directora: Analia Noemí Consolo.

Subdirectora: Mónica Rocco.

Secretarias: Nancy Zanatta y Mariana Sánchez.

### INDICE TEMATICO

- I.- Introducción.
- II.- Los diferentes modos de resolución de conflictos.
- III.- El arbitraje doméstico y su regulación.
- IV.- Tipos de arbitraje.
- V.- Experiencia en los Tribunales arbitrales de consumo.
- VI.- Conclusión.
- VII.- Bibliografía.

### I. INTRODUCCIÓN.-

El conflicto es un fenómeno inevitable en todo agrupamiento, en tanto, al menos dos personas tengan idéntica pretensión sobre una misma cosa con la necesidad de atribuirla a una sola en detrimento de la otra. Los conflictos forman parte de cualquier comunidad, por ser afirmaciones o pretensiones contradictorias de bienes que son limitados. Estos conflictos tendrán efectos positivos para la evolución de la sociedad en tanto se puedan controlar para asegurar un grado razonable de equilibrio en las relaciones intrasocietarias.

Lo bueno o malo no es el conflicto sino la forma como se lo encara y el proceso que deviene a partir de él, que lleva a agudizarlo y producir verdaderas "guerras" o a manejarlo o conducirlo para buscar solucionarlo. También es cierto que hay determinadas condiciones que ayudan a evitar la creación de nuevos conflictos. Por lo tanto no se debe temer al conflicto, ya que a partir de entender que es parte de lo cotidiano, de la vida misma, sabremos como imaginar poder resolverlo.

En consecuencia, a la sociedad le será importante la capacidad para dominar el conflicto en la misma, donde se ha gestado, mediante medios de solución pacífica, más que la eliminación del conflicto

Históricamente el modo de solucionar el conflicto o aplicar sanciones a las conductas antisociales, se contraba en la misma sociedad. Con la evolución social, el modo de solución pacífica del conflicto, creado por el ordenamiento jurídico es la justicia; administrada por una persona distinta de los interesados o involucrados en un conflicto determinado, un órgano con potestad de dictar sentencias, solución obligatoria, que podrá ser acatada en forma voluntaria o coactiva. Cabe aquí hacer una distinción entre el sujeto moral y el sujeto ético. El sujeto moral debe ajustarse a una ley preexistente, mientras que el sujeto ético se constituye sólo por su relación con la ley a la que adhiere.

El sujeto moral remite a la ley y a la organización social en la que el sujeto se desenvuelve, mientras que la ética es asunto entre cada uno y los demás – lo que Foucault llama una "práctica de sí"- haciendo del sujeto un actor con plenas facultades.

Más, las dificultades con que ha tropezado el justiciable para acceder al sistema jurisdiccional clásico, en los últimos tiempos, transformándose en un "sistema perverso" (según Jorge Etkin 1993) y que compartimos, a hecho posible asistir y seguir haciéndolo a un sistema destructivo, por lo que la búsqueda y la utilización de otras formas más flexibles y posibles de lograr soluciones más beneficiosas para el justiciable no se hicieron esperar. Así es, como los llamados modos alternativos de solución de conflictos, tales como la mediación, la conciliación y el arbitraje, se han erigido como "la panacea" ante la inercia de lo conocido. Sin embargo, esa no es claramente, la función de estas formas no adversariales de resolución de conflictos, son mucho más que todo ello, significan una forma de vida un cambio de actitud, de comportamiento ante la sociedad.

Por cierto que el campo de las Ciencias Sociales es el más fértil para su desenvolvimiento. Ciertamente que, por este camino el trabajo que Deutsch, Roger Fisher y William

Ury, realizaron desde una facultad de Derecho y siendo parte del Harvard Negotiation Project (Proyecto de Negociación de Harvard), significó un aporte de máximo nivel, desde el claustro de las ciencias jurídicas, donde se nos enseña que es bueno siempre ganar, un buen profesional del derecho, es aquel que gana siempre los pleitos de sus clientes, sin importar siquiera el "como". A través de esos autores se asistió a un cambio, dentro del mismo seno de la prestigiosa universidad y se pudo aprehender y aprender que "Si de acuerdo: negociar un acuerdo sin ceder", (la obra que supieron concebir), es más beneficioso que seguir como objetivo sólo "ganar el pleito".

## II.- LOS DIFERENTES MODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.-

La **Negociación** es un proceso que se caracteriza por la voluntariedad, realizado directamente entre las partes, informal, utilizado para llegar a un acuerdo aceptable para sus partícipes. Las negociaciones pueden ser cooperativas o adversariales. En las últimas cada parte tratará de quedarse con la mayor porción posible del interés comprometido. Esto es lo que gana uno lo pierde el otro. En las negociaciones cooperativas, el objetivo es alcanzar un acuerdo que satisfaga los intereses opuestos de las partes, apoyándose en los intereses comunes de los mismos.

La **Conciliación** En primer lugar, es un modo anormal de terminación del proceso, previsto por el codificador, en el cual el conciliador tiene un rol activo, pues, es quien va a proponer los términos del acuerdo que según su criterio puede convenir y constituir un justo compromiso, en el diferendo que opone a las partes. El conciliador escucha a las partes y propone él mismo el acuerdo que considera más adecuado, es además un procedimiento informal y con cierto perfil de negociación voluntaria.

La **Mediación** es un instituto próximo al arbitraje, pero con la que no se le debe confundir, el mediador está a disposición de las partes, las acerca, se dice por ello, que es un *facilitador*, en el sentido de que son las mismas partes quienes en definitiva formalizarán el acuerdo. El mediador no actúa como Juez, siendo que no puede imponer una decisión, sino que ayuda a identificar los puntos de la controversia. En la mediación no existen "perdedores", todas las partes resultan ganadoras, arribándose en consecuencia a una solución consensuada.

La mediación es una alternativa a la violencia, la auto-ayuda o el litigio, que difiere de los procesos de conciliación, negociación y arbitraje. Resulta ser un proceso que confiere autoridad sobre sí misma a cada una de las partes. Por lo que, algunos autores consideran que la meta principal de la mediación es el manejo del conflicto, y no la resolución de la desavenencia.

El **Arbitraje** es un método o sistema de resolución de conflictos a través de un acuerdo de voluntades entre las mismas partes –método de autocomposición- o a través de tercero que provea la solución –método adversarial o heterocompositivo-.

En el primer caso las partes a través de un acuerdo solucionan, hacen desaparecer el conflicto. En el segundo caso un tercero neutral determina los derechos en disputa. En el primer caso pareciera que estuviéramos hablando de la mediación y en verdad entre estas formas encontramos "*nueces*", matices que participan en cada uno de ellos. El arbitraje puede ser de derecho o de amigable componedores, también llamados arbitradores, fallan según su leal saber y entender, es decir, en equidad. El arbitraje resulta ser más satisfactorio que el tribunal, porque la cooperación en que se basa es más valiosa que el poder que es la base del tribunal. No obstante, no debe verse como una respuesta a la ineficacia o lentitud de la justicia ordinaria, sino como una alternativa válida en cualquier situación conflictiva, adoptando en definitiva la alternativa más viable para nuestro litigio.

Si estas formas se interpretan con fanatismo, con voluntad de ser fórmulas sacramentales, pueden conducirnos a erróneas soluciones que no serán las que nos conduzcan efectivamente al acceso a una "*justa y lógica justicia*".

## III.- EL ARBITRAJE DOMESTICO y SU REGULACIÓN.

En nuestro país el arbitraje está previsto en los Códigos de Procedimiento Civil y Comercial, las disposiciones allí contenidas fueron adoptadas en una época en que el arbitraje no había adquirido la importancia que ha cobrado en los últimos años como medio alternativo de resolución de conflictos de derecho privado en general y mercantil en particular.

Dentro de lo que hemos denominado "*Arbitraje Doméstico*", ha ido abriéndose camino y por sobre todo a ser visto como una posibilidad cierta para resolver los conflictos interpersonales con mayor celeridad, sencillez y economía que los que puede brindar el sistema estatal de administración de justicia. Resulta a todas luces evidente que el ciudadano común que desea ver solucionado su pleito prontamente desearía se le ofreciera elegir un mecanismo más ágil y por sobre todo absolutamente confidencial.

La Corte Suprema de Justicia de la Nación en oportunidad de decidir sobre los honorarios que debían percibir los árbitros en la causa "*J. Cassagne y otros c/Manliba S.A. y otros*", del 23 de diciembre de 1992, dijo que tanto en materia interna como internacional los honorarios de los árbitros, debían ajustarse a lo establecido en el Reglamento de la Cámara de Comercio Internacional, con sede en París. Este criterio se ha mantenido en la Corte.

En la causa 48.194 del 29 de abril de 1997 "*Blanco, Guillermo y otro c. Petroquímica Bahía Blanca y otro s/recurso ordinario*". En el comentario al fallo rico en exposiciones y de dispar elaboración jurisprudencial, se pueden observar claras muestras de las distintas visiones del arbitraje. A saber, mientras el voto conjunto de los jueces Petracchi y Bossert describe las ventajas que advierten en este medio (primera parte del considerando<sup>7º</sup>), el recelo o al menos las reservas no se disimulan en el considerando 7º del voto del juez Vázquez " para quien las publicitadas virtudes que trata, de atribuirse a los procedimientos arbitrales -que tiene por expresiones surgidas en los últimos tiempos- no permiten concluir que el proceso arbitral proporcione a los particulares un medio rápido y sencillo de terminar sus contiendas." Más, en nuestra Constitución no se ha establecido que la única forma de garantizar el debido proceso del artículo 18 sea mediante un proceso judicial, tal como con todo acierto lo expusiera Augusto M. Morello, en el sentido de que el Estado no tiene el monopolio del servicio de justicia

En cuanto a los honorarios de los árbitros se mantuvo el mismo criterio sostenido ya por la Corte, de hacer referencia al Reglamento de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional (CCI-ICC).

#### **IV.- TIPOS DE ARBITRAJE.**

El Arbitraje puede ser *Institucional o Ad Hoc*. Es institucional cuando existe una entidad especializada que administra y lo organiza, presta todos los servicios para que el arbitraje pueda ser resuelto con eficacia, los árbitros son escogidos por las partes sin la participación de la entidad que da apoyo a las partes y a los árbitros. Por ejemplo la Cámara de Comercio Internacional, el Tribunal de Arbitraje General de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, la Cámara Argentina de Comercio, la Cámara Arbitral de Cereales, en éste último caso con una participación más directa porque la Comisión Directiva de la Institución es el tribunal, o los Tribunales Arbitrales de consumo, con la particularidad que existe un árbitro institucional y dos árbitros sectoriales, uno a propuesta del sector empresarial y el otro a propuesta del sector de consumidores. En el ad hoc las partes deben ponerse de acuerdo en las reglas sobre las cuales se desarrollará el arbitraje, sin mediar institución, son las mismas partes las administradoras.

Quizá el rasgo más marcado del Arbitraje Internacional moderno sea el de su Institucionalización. Ello ha provocado una proliferación de centros de arbitraje de todo género y denominación.

El Arbitraje Institucional se caracteriza por la existencia de una institución que lo respalda, controla y supervisa todo su funcionamiento, la garantía de neutralidad y discreción están aseguradas. Por esto mismo es que las dilaciones no son factibles, puesto que detrás hay toda una administración encargada de hacer que siga su curso normal en cuanto a plazos se refiere.

Las Instituciones más destacadas en administrar arbitrajes comerciales internacionales, son la Cámara de Comercio Internacional, la American Arbitration Association, la Comisión Interamericana de Arbitraje Comercial (CIAC-OEA), la London Court Arbitration, la Cámara de Comercio de Milán, la de Estocolmo, entre otras.

#### **V.- EXPERIENCIA EN LOS TRIBUNALES ARBITRALES DE CONSUMO.**

En los Tribunales Arbitrales de Consumo, se sorteá un árbitro entre los institucionales y las partes pueden proponer un árbitro de su sector, entre los árbitros registrados. Si las partes no eligen árbitro sectorial, también se sorteá de la lista respectiva.

El Arbitraje puede ser de Derecho o de Amigables Compondores. En el primer caso los árbitros actuarán con sujeción a formas legales y decidirán conforme el derecho positivo; mientras que los arbitradores o amigables compondores pueden prescindir de normas jurídicas, tanto en la tramitación del proceso como en la fundamentación del laudo, fallan a verdad sabida y buena fe guardada, el arbitraje se caracteriza por la informalidad procesal, respetando la garantía de la defensa en juicio, derecho a ser oído y a producir prueba, derecho a una decisión justa. (arts. 751, 761/3, 769 CPCCN y 789, 799, 796, 801, 807 CPCCBA). Las partes se someten voluntariamente a la jurisdicción del mismo, tornándola así obligatoria, pueden elegirlo y si nada dicen, se realiza un arbitraje en equidad.

Los Arbitros En Equidad pueden apartarse del derecho, están dispensados de aplicar las disposiciones legales que rigen el tema, pero la decisión debe sustentarse o fundarse en forma explícita en el laudo. No obstante, si bien es cierto que deben fallar con sujeción a su sano juicio y no están obligados a sujetarse a preceptos legales o principios jurídicos vigentes, no es menos cierto que su criterio puede apoyarse en normas de derecho que conceptúen equitativas con referencia al caso. Si el leal saber y entender de los árbitros coincide con disposiciones legales que ellos entienden pueden resolver el caso, se invocan explícitamente.

En una primera audiencia conciliatoria se insta a las partes para que solucionen el conflicto por su propia voluntad utilizando el método de la autocomposición, si no se llega a conciliación, los árbitros pasan a resolver el tema laudando, mediante un método heterocompositivo.

El laudo tiene fuerza de cosa juzgada y en caso de incumplimiento, se ejecuta por ante la justicia ordinaria.

El arbitraje puede ser voluntario o forzoso. En el caso de arbitraje voluntario, las propias partes deciden adoptar este modelo (arts. 736/7 CPCCN y 774/5 CPCCBA). El arbitraje es forzoso cuando ha sido impuesto por el legislador quien decide que determinados litigios queden fuera del ámbito de competencia de los jueces estatales, atribuyéndosela a los árbitros con carácter excluyente. No existe en este caso un acuerdo de voluntades que dé origen al sistema sino la decisión del legislador que deja de lado el principio general del sometimiento a los jueces oficiales, y otorga legitimación al árbitro, atendiendo a la naturaleza y características de ciertos asuntos. Los casos de arbitraje forzoso en nuestra legislación son:

a) Cuando en la locación de servicios o de obra no se hubiere acordado el precio y el servicio o trabajo sea de la profesión o el modo de vivir de quien lo presta, se entiende que ajustaron el precio de costumbre, el que deberá ser determinado por árbitros (art. 1627 CC) las cuestionen que se susciten sobre la inteligencia de las cartas de crédito o recomendación y las obligaciones que ella importe, serán decididas por arbitraje (art. 491 Cm).

b) En el trámite de ejecución de sentencias, cuando las liquidaciones o cuentas sean complicadas o de lenta y difícil justificación. O requieran conocimientos especiales, serán sometidas a la decisión de peritos árbitros o – si hubiere conformidad entre las partes- a la de amigables compondores (art. 516 CPCCN y 514 CPCCBA).

Existen otros casos en que la ley se remite a la resolución de peritos arbitradores. El modo de actuación de éstos ha sido asimilado al de los amigables compondores, debiendo además los árbitros tener especialidad en la materia. Tal es lo que surge del art. 773 del CPCCN, y con la salvedad de que respecto de ellos no es necesario el compromiso, del art. 811 del CPCCBA. Esos casos son los siguientes:

-los barraqueros o administradores de casas de depósitos deben someter las tasaciones referidas a faltas de efectos o perjuicios originados en el contrato de depósito, a peritos arbitradores (art. 128 CCom).

en materia de compraventa comercial, los vicios o defectos que se atribuyan a las cosas vendidas, así como las diferencias de calidad, serán determinadas por peritos arbitradores, salvo estipulación en contrario (art. 476 CCom).

en la compraventa mercantil, cuando el vendedor –después de perfeccionada la venta. Enajenase, consumiese o deteriorase la cosa vendida, será obligado a dar al comprador otra equivalente en especie, calidad y cantidad o, en su defecto, el valor que a juicio de árbitros se atribuyese al objeto vendido, con relación al uso que el comprador pretendía hacer de él, y al lucro que le podía proporcionar, rebajando el precio de venta, si el comprador no lo hubiese pagado todavía (art. 471 CCom).

El consumidor que entiende que ha sido vulnerado su derecho, inicia la instancia mediante una denuncia o requerimiento contra el empresario. Si éste se encuentra adherido al sistema de oferta pública, debe aceptar el arbitraje en forma obligatoria (forzoso), pero si la empresa no se encuentra adherida al sistema puede optar voluntariamente por aceptar la jurisdicción de los Tribunales o no. Si la acepta, el laudo será vinculante entre las partes. Si no la acepta los Tribunales giran la denuncia a la Dirección de Defensa del Consumidor que corresponda, por ejemplo Gobierno de Buenos Aires o Provincia de Buenos Aires para que se continúe una instancia administrativa.

En el caso que se acepte el arbitraje de los Tribunales arbitrales de consumo, no se puede dirimir el mismo tema ni en sede administrativa ni en sede judicial. Pero si no es aceptado se puede tramitar paralelamente la denuncia en sede administrativa y en sede judicial.

El arbitraje de consumo es un instrumento para solucionar conflictos de los consumidores, cuando hay una divergencia o una situación de incumplimiento o desinteligencia entre las partes, de una manera rápida, evitando el lento litigio judicial, menos costoso en relación los gastos de la justicia ordinaria y de más fácil acceso para alguien que tiene un reclamo cuya envergadura económica no le permite siguiera poner en marcha todo el aparato del Poder Judicial para atender a su reclamo.

El laudo que dictan los árbitros tiene la misma fuerza jurídica que una sentencia, la misma validez y produce el mismo efecto de cosa juzgada.

#### **VI.- CONCLUSIÓN.**

- 1.- El conflicto, como fenómeno social, está presente en todo grupo social, sin embargo no se le debe "temer" en todo caso prevenir y resolver. Precisamente es esa una función vital del Derecho, realizar una labor preventiva, tratando "de ganar" de toda situación conflictiva.
- 2.-Es preciso contar con profesionales idóneos, capaces de pensar en otras soluciones que no conduzcan necesariamente a un litigio. Para ello, es menester que desde los claustros universitarios se imparta la enseñanza de los modos no adversariales de resolución de disputas. De manera tal de no formar una identidad aferrada al ganar-perder, sino a buscar y analizar las mejores alternativas posibles.
- 3.-Los métodos alternativos de resolución de conflictos como el arbitraje, deben ser precisamente una alternativa, no un sustituto del poder judicial.
- 4.-Es fundamental que los consumidores conozcan no solo la existencia del Arbitraje de Consumo, sino de sus reglas y de sus estadísticas. La información deber ser amplia y transparente pues ello da credibilidad al sistema.
- 5.-Es necesario extender el arbitraje a todo el país, y crear una red que permita el intercambio de información y la coordinación de esfuerzos.
- 6.-Es preciso atender a los llamados "*Factores Culturales*" que a la manera de indicadores tienen una incidencia profunda en los cambios que se producen en la sociedad en determinado momento. Con ello se quiere significar que a veces los motivos que pudieron provocar su rechazo y se trasladaron hasta la actualidad, haciendo que sus beneficios no puedan ser fácilmente advertidos, dependen de esos factores.
- 7.-Ponemos énfasis en que, para que todo un sistema pueda ir evolucionando y acompasando del devenir, es necesario un proceso de fuerte concientización de parte de los operadores del derecho. Estar abierto y preparado a nuevas formulaciones, a desprenderse de las tradicionales fórmulas pleitistas que hemos aprendido. En todo caso, es indudable que debemos comprender que no todo se resuelve delegándolo siempre a otro o en otro, sino más bien, pensar que en nosotros mismos puede y desde luego está la solución de nuestros problemas.
- 8.-Entre los problemas más comunes que enfrenta el consumidor, está la carencia o deficiencia en la información, la disparidad del poder negocial y la dificultad o imposibilidad de acceso a la justicia. En miras a resolver estas dificultades, la utilización de los métodos de resolución de conflictos, entre ellos la conciliación y el arbitraje, concebidos por mandato constitucional harán posible la protección del consumidor de un modo más eficaz.

## VII.-BIBLIOGRAFIA.

- 1.- Marinés Suarez. *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas.* 1996. Paidós.
- 2.- Folberg. Taylor. *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio.* 1997.
- 3.-Revista Colegio de Graduados en Ciencias Económicas La Plata. Síntesis nº140/setiembre 1999.
- 4.-Jorge Luis Santana. Derecho Arbitral. Tº1993-A-Sección Doctrina L.L.
- 5.-Garro, Alejandro M. "Arbitraje Comercial y Laboral en América Central." Pág.61.-
- 6.-Caivano, Roque J. Revista L.L. Sección Doctrina tº1994-A. "El arbitraje y la crisis de la Justicia: causas y efectos de un fenómeno actual".
- 7.-Asociación Argentina de Derecho Internacional (AADI), Jornadas dedicadas a la memoria de Werner Goldschmidt, Bs.As, 28 al 30 de mayo de 1998. *Relato: Arbitraje Internacional e Integración. Dra. Analía Consolo.*
- 8.-Boggiano, Antonio. *Introducción al Derecho Internacional".* L.L. 1994, pág.92.
- 9.-El Derecho. Jurisprudencia. Bs.As. 29/9/97. *Arbitraje.*
- 10.-Santos Belandro, Rubén B. "Arbitraje Comercial Internacional".
- 11.-William L. Ury-Jeanne M.Brett, Stephen B. Goldberg. "Como Resolver Las Disputas" Rubinzal-Culzoni. 1995.
- 12.-Sara Lidia Feldstein de Cardenas. "Los Beneficios del Arbitraje Comercial Internacional". *Revista La Ley.*
- 13.-Jurisprudencia Argentina. Bs.As. Agosto 14 de 1996. Medios Alternativos de Resolución de Conflictos. Bernardo Cremades. Pág.14. "La solución de conflictos internacionales encrucijada entre el conflicto de culturas y la globalización de la economía".
- 14.-Juan Luis Colaiacovo. *Negociación y Contratación Internacional. Ediciones Macchi. Bs.As.-Bogota. 1992.-*

# Curriculum Vitae

---

## 1 DATOS PERSONALES

---

C.U.I.L.: 27-6264462-7  
APELLIDO: **Pérez**  
NOMBRES : **Nélida**  
FECHA DE NACIMIENTO: **26/04/50** SEXO: **F**  
DOMICILIO CALLE: **Thames**  
N°: **2118** PISO: **4°** DEPTO: **"D"**  
LOCALIDAD: **Capital Federal**  
CP: **1425**  
PROVINCIA:  
TELEFONO: ( **011**)-**47750516**  
E-MAIL: **nelidaperez@yahoo.com**

---

## 2 FORMACION ACADEMICA

---

### 2.1 TITULO DE GRADO

- 2.1.1. **PROCURADORA** - Universidad de Buenos Aires, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales - finalizado el 21/7/78, Título expedido el 1/12/78.
- 2.1.2. **ABOGADA** - Universidad de Buenos Aires, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales - finalizado 20/11/81, Título expedido el 19/05/82.
- 2.1.3. **ESCRIBANA** - Universidad de Buenos Aires, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, finalizado el 20/11/81, Título expedido el 19/05/82.

### 2.2 CURSOS DE POSTGRADO

- 2.2.1. **"Derecho Penal y Criminología 1982"**, organizado por la Sociedad Argentina de Criminología (3/5 al 20/8/82);
- 2.2.2. **"Criminalística y Derecho Penitenciario"**, organizado por la Sociedad Argentina de Criminología (13/6 al 20/8/83);
- 2.2.3. **"Análisis General de la Ley de Contrato de Trabajo"**, organizado por la Asociación de Abogados de Buenos Aires (mayo - junio - julio de 1984, 13/7/84);
- 2.2.4. **"Capacitación Profesional. Segundo ciclo 1984"**, organizado por el Colegio de Abogados de San Isidro, Departamento de Iniciación de Carrera y Extensión Universitaria (11/12/84);
- 2.2.5. **"Derecho Civil 1985"**, organizado por el Colegio de Abogados de San Isidro, Departamento de Iniciación de Carrera y Extensión Universitaria (19/10/85);
- 2.2.6. **"Curso superior de Capacitación. Derecho Civil 1986"**, organizado por el Colegio de Abogados de San Isidro, Departamento de Iniciación de Carrera y Extensión Universitaria (14/11/86);
- 2.2.7. **"Procedimiento Civil y Comercial. Ciclo de Capacitación 1987"**, organizado por el Colegio de Abogados de San Isidro (4/12/87).
- 2.2.8. **"Derecho del Trabajo y Procedimientos laborales 1988"**, organizado por el Colegio de Abogados de San Isidro, (12/9/88);
- 2.2.9. **"Ley de Menores. Nivel I"**, organizado por el Colegio de Abogados de San Isidro (7/7/89);
- 2.2.10. **"Procedimiento Civil y Comercial. Procesos Especiales. Ciclo de Capacitación 1989"**, organizado por el Colegio de Abogados de San Isidro (5/12/89);

- 2.2.11. "Procedimientos Especiales", organizado por el Colegio de Abogados de San Isidro (20/10/92);
- 2.2.12. "Básico en Derecho Comercial y Empresarial. Módulo I", organizado por el Colegio de Abogados de San Isidro (16/4/93);
- 2.2.13. "Básico en Derecho comercial. Módulo III", organizado por el Colegio de Abogados de San Isidro (27/5/93);
- 2.2.14 "Los tratados incorporados a la Constitución", organizado por Estudios de Postgrado de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires (18 hs. 6/07/95);
- 2.2.15. "Nuevos Derechos y Garantías en la Constitución reformada", organizado por Estudios de Postgrado, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires (18 hs. 17/11/95);
- 2.2.16. "Comercio Exterior para abogados", organizado por Estudios de Postgrado de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires (16 hs. 11/11/96);
- 2.2.17. "Negociación y Contratación en el Mercosur", organizado por Estudios de Postgrado de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires (10 hs. 21/10/96).

### 2.3 ESPECIALIZACIONES

#### 2.4 MAESTRIAS

Cursando actualmente "Magister en Ciencias Sociales" Estudios de Postgrado de la Universidad Nacional de La Matanza, (fecha de iniciación abril de 1997, Materias aprobadas siete).

---

## 3 DOCENCIA

---

### 3.1 PROFESOR ADJUNTO

- 3.1.1. Adjunto a cargo de "Derecho Privado (Civil y Comercial)", Carrera de grado: Licenciatura en Comercio Internacional, Departamento de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Matanza;
- 3.1.2. Adjunto en "Derecho Constitucional", Carrera de grado: Contador Público, y Licenciatura en Administración de Empresas, Departamento de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Matanza ;
- 3.1.3. Adjunto en "Derecho Comercial II (Sociedades y Seguros)", Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora.

---

## 4 PRODUCCION EN DOCENCIA

---

### 4.1 LIBROS

- 4.1.1. "Contratos Atípicos", Editorial C&C, Florencio Varela 1968 (1754) San Justo, Provincia de Buenos Aires, 1° edición 1994, 41 páginas;
- 4.1.2. "Contratos Atípicos", 2° edición ampliada y actualizada, Editorial C&C, Florencio Varela 1968 (1754) San Justo, Provincia de Buenos Aires, 1997, 72 páginas;
- 4.1.3. "Contratos Atípicos", 3° edición, Editorial C&C, Florencio Varela 1968 (1754) San Justo, Provincia de Buenos Aires, 1998, 105 páginas.

### 4.2 CAPITULO DE LIBRO

#### 4.3 INNOVACION PEDAGOGICA

- 4.3.1. Programa de "Derecho Privado (Civil y Comercial)", Carrera de grado: Licenciatura en Comercio Internacional, Departamento de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Matanza

#### 4.4 MATERIAL DIDACTICO

- 4.4.1. "Derecho a Réplica" (1995);
- 4.4.2. "Consejo de la Magistratura" (1995);
- 4.4.3. "Derechos Humanos" (1996);
- 4.4.4. "Poder Judicial" (1996);
- 4.4.5. "Montesquieu y el Espíritu de las leyes" (1997);
- 4.4.6. "Los procesos de integración y la Constitución" (1997);
- 4.4.7. "Privatizaciones en la Argentina" (1998);
- 4.4.8. "Análisis de la Ley de Seguros" (1998);
- 4.4.9. "Estado, soberanía y poder" (1998).

---

#### 5 INVESTIGACION CIENTIFICA, ARTISTICA O DESARROLLO TECNOLOG.

---

##### 5.1 CODIRECCION DE PROGRAMA O DIRECTOR DE PROYECTO

- 5.1.1 **Directora** del Proyecto de Investigación "Contratos Atípicos", realizado en forma particular e individual durante el año 1993.

##### 5.2 INTEGRANTE CON MAS DE 4 AÑOS

- 5.2.1. "**Territorio Aduanero- enclave -exclave**", iniciado 1/09/95, concluido 1/09/97. **Directora** del Proyecto: Doctora Mónica Rocco, ámbito de desarrollo de la investigación: Universidad Nacional de La Matanza. Aprobado.
- 5.2.2. "**Desprotección del acreedor frente a las modificaciones estructurales relevantes de la persona jurídica**" iniciado el 1/09/97, vence el 30/9/99. **Directora** del Proyecto: Doctora Mónica Rocco, ámbito de desarrollo de la investigación: Universidad Nacional de La Matanza.

Fecha de ingreso a la Carrera de Investigador categorizado 1/01/95, categoría "D" Universidad Nacional de La Matanza.

---

#### 6 PRODUCCION EN INVESTIGACION CIENTIFICA O ARTISTICA

---

##### 6.1 LIBROS

- 6.1.1. "**Territorio Aduanero. Enclave - exclave**", en negociación con la Editorial C&C, Florencio Varela 1968 San Justo (1754) Provincia de Buenos Aires, **Autores:** Mónica Rocco, Santo Roberto Peluso, José Gabriel Yamuni y Nélida Pérez.

---

#### 7 FORMACION DE RECURSOS HUMANOS

---

##### 7.1 DIRECCION DE AUXILIARES DOCENCIA

- 7.1.2 Dirección en "**Derecho Privado (Civil y Comercial)**", Carrera de grado: Licenciatura en Comercio Internacional, Departamento de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Matanza desde 1995.

---

#### 8 OTROS ANTECEDENTES

---

##### 8.1 Antecedentes no especificados. Cursos, Congresos y Jornadas:

- 8.1.1. "**Liberación de la energía nuclear**", organizado por el Centro de Estudios penales Dr. Carlos Fontán Ballestra, (2 y 3/06/82);

- 8.1.2. "El error en materia penal", organizado por el Centro de Estudios Penales Dr. Carlos Fontán Ballestra, (25 y 26/08/82);
- 8.1.3. "Aspectos penales del cuidado de la Salud Pública", organizado por el Centro de Estudios penales Dr. Carlos Fontan Ballestra, (19 y 20/10/82)
- 8.1.4. "La prueba pericial en el proceso penal", organizado por el Centro de Estudios penales Dr. Carlos Fontán Ballestra, (10/11/82);
- 8.1.5. "Responsabilidad penal del médico", organizado por el Centro de Estudios penales Dr. Carlos Fontán Ballestra, (11 y 12/03/83);
- 8.1.6. jornadas Preparatorias del VII Congreso Mundial de las Naciones Unidas para la "Prevención y tratamiento del delincuente", organizadas por la Universidad John F. Kennedy y la Sociedad Panamericana de Criminología, (17,18 y 19/6/85);
- 8.1.7 "Derecho de la Seguridad Social", organizado por el Colegio de Abogados de San Isidro, (11/10/88);
- 8.1.8 "Proyecto de Unificación de los Códigos Civil y Comercial", organizado por el Colegio de Abogados de San Isidro (31/10/88);
- 8.1.9 "Seminario de Comercio Exterior", organizado por el Banco Local, (5/5/93);
- 8.1.10 Tercer Seminario. "Brochure 500. Reglas y usos uniformes de los Créditos documentarios. Análisis comparativo, técnico y jurídico", organizada por Forex Club Argentina, (13 y 14/12/93);
- 8.1.11 "Reforma de la Constitución", organizada por la Asociación de Derecho Constitucional (18/03/94);
- 8.1.12 "Reforma constitucional de 1994", organizado por la Asociación de Derecho Constitucional, (Mar del Plata, 17,18 y 19/11/94);
- 8.1.13 "Reforma de la Constitución Argentina", organizado por el Colegio de Abogados de San isidro, (noviembre 1994);
- 8.1.14 "Conferencia sobre la reforma de la Constitución Argentina", organizada por el Colegio de Abogados de San Martín, (28/11/94);
- 8.1.15 "Ley Nacional Indígena", organizada por la Liga de Estudiantes Argentinos y la Facultad de Derecho y Ciencias sociales, Universidad De Buenos Aires, (9/5/95);
- 8.1.16 "Reunión Preparatoria del Congreso de Derecho Procesal", organizada por el Foro de Estudios de Derecho Procesal, Omega Seguros (23/5/95);
- 8.1.17 Conferencia sobre "Hábeas Data", organizada por el Colegio de Abogados de San Martín, (11/7/95);
- 8.1.18 "Primer Congreso Nacional de Derechos Humanos", organizado por la Facultad de Derecho y el Centro de Estudiantes de la Universidad de Buenos Aires, (10, 11 y 12/08/95);
- 8.1.19 Primer Seminario de Comercio Internacional y Mercosur "Un paso a la integración", organizado por la Universidad Nacional de La Matanza, la Universidad de Morón y el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Provincia de Buenos Aires, (6 y 7/10/95);
- 8.1.20 "Primeras Jornadas de Comercio Internacional", organizadas por la Universidad Nacional de La Matanza y el Centro de Estudiantes, en carácter de disertante del tema: "La ley de sociedades y su aplicación en el comercio Internacional" , (3 y 4/11/95);
- 8.1.21 "Básico en Derecho Comercial", organizado por el Colegio de Abogados de San Isidro, (abril , mayo 1996);
- 8.1.22 "Evaluación y conclusiones del Seminario Internacional. UIA. FACA. Mercosur, Unión Europea, Nafta", organizado por el Instituto Interdisciplinario del Mercosur del Colegio de Abogados de San Isidro, (12/4/96);
- 8.1.23 "Lineamientos básicos para una discusión sobre la transformación universitaria", organizado por el Consejo para la Transformación de la Universidad Argentina, ( Parque Norte, 19/06/96);
- 8.1.24 "Consejo de la Magistratura. Análisis del Proyecto de Ley", organizada por la Fundación de Estudios para la Justicia (FUNDEJUS) y auspiciada por la Fundación Konrad Adenauer, (17/07/96);
- 8.1.25 "Políticas de Investigación 96. Lineamientos para la Universidad", organizada por la Universidad Nacional de La Matanza, (14. 15 y 16/08/96);

- 8.1.26 "Curso de Integración Regional Argentina - Brasil", organizado por la Universidad Nacional de La Matanza y el Consorcio das Universidades Comunitarias Gauchas, (23,24,30 y 31/08; 6,7, 13 y 14/09/96);
- 8.1.27 "El Mercosur. Aspectos jurídicos, económicos e institucionales", organizadas por el Centro de Estudiantes y la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, disertante: Embajador Jorge Hugo Herrera Vegas. (23/09/96);
- 8.1.28 Segundas Jornadas de Contabilidad y Administración "Preparándonos para el 2001", organizadas por la Universidad de La Matanza y el Centro de Estudiantes, (8 y 9/11/96);
- 8.1.29 Conferencia "Nociones epistemológicas para el desarrollo de la investigación aplicables al campo de la Administración", organizada por la Universidad Nacional de La Matanza y el Departamento de Ciencias Económicas, (6/12/96);
- 8.1.30 "Primer Seminario sobre Evaluación Universitaria", organizado por las Universidades del conurbano bonaerense y el Ministerio de Cultura y Educación de la nación, (23 y 24/04/97);
- 8.1.31 Primeras Jornadas de Capacitación para el Futuro. PYME, Trabajo, Universidad. Conferencia "Factura de Crédito", organizadas por la Fundación de la Universidad Nacional de La Matanza, (25/08/97);
- 8.1.32 Conferencia: Legislación brasileña y Comercio exterior", disertante Dr. Maurenio Stortti, organizada por el Centro de Negocios del Mercosur. Proyecto Sebrae - Buenos Aires (28/08/97);
- 8.1.33 Segundo Seminario de Comercio Internacional y Mercosur, "El camino de la Integración", organizado por la Universidad de La Matanza y el Centro de Estudiantes, (29 y 30/08/97);
- 8.1.34 Terceras Jornadas de contabilidad y Administración "Un enfoque para el 2001", organizadas por la Universidad y el Centro de Estudiantes, (26 y 27/11/97);
- 8.1.35 Jornadas de Mercadotecnia "Una visión hacia el Mercosur y el mundo globalizado", organizadas por el Departamento de Ciencias Económicas de la Universidad de La Matanza y el Centro de Estudiantes, (8 y 9/05/98);
- 8.1.36 "El trámite legislativo de los decretos de necesidad y urgencia", organizada por el Colegio de Abogados de la Ciudad de Buenos Aires, (18/08/98);
- 8.1.37 Conferencia "Mercosur - Chile. El transporte y los corredores biocéanicos", organizada por el Instituto Interdisciplinario del Mercosur del Colegio de Abogados de San Isidro, (21/08/98);
- 8.1.38 Terceras Jornadas Interdisciplinarias de Ciencias Económicas "Capacitándonos para estrategias futuras", organizadas por el Departamento de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Matanza y el Centro de Estudiantes, (9 y 10/11/98).

---

## 9 CARGO DOCENTE ACTUAL

---

9.1 DEDICACION EN EL CARGO ACTUAL: **Exclusiva**

9.2 CANTIDAD DE AÑOS EN EL CARGO ACTUAL: **7 años.**

9.3 OBTENCION DEL CARGO ACTUAL: **desde 1991**

9.4 UNIDAD ACADEMICA (CARGO ACTUAL)

9.4.1. **Departamento de Ciencias Económicas**, Universidad Nacional de La Matanza;

9.4.2. **Facultad de Derecho**, Universidad Nacional de Lomas de Zamora.

9.5 CATEDRA (CARGO ACTUAL)

9.5.1. "**Derecho Constitucional**", Departamento de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Matanza;

- 9.5.2. "Derecho Privado (Civil y comercial)", Departamento de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Matanza; Adjunto a cargo.
- 9.5.3. "Derecho Comercial II (Sociedades y Seguros)", Facultad de Derecho, Universidad Nacional de Lomas de Zamora.

---

10. ANTECEDENTES LABORALES

---

Matrícula del Colegio de Abogados de San Isidro: Tomo XV Folio 370  
Matrícula de la Corte Suprema de Justicia de la Nación: Tomo 8 Folio 359

Ejercicio Profesional: Derecho Civil y Comercial



# DERECHO DEL CONSUMIDOR

## INDICE

### **Capítulo I Derecho del Consumidor**

1. Texto legal vigente
2. Su recepción en la Constitución Nacional y en las constituciones provinciales y en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires
3. Directrices para la Protección del Consumidor de las Naciones Unidas
4. Derecho Comparado

### **Capítulo II Disposiciones Generales**

1. Interés jurídicamente protegido
2. Sujetos
3. Objeto

### **Capítulo III Derechos de los Consumidores**

1. Derecho a la seguridad
2. Derecho a estar informado
3. Derecho a elegir
4. Derecho a estar representado
5. Derecho a ser compensado
6. Derecho a ser educado como consumidor
7. Derecho a un medio ambiente saludable
8. Derecho de acceso al consumo
9. Derecho a la protección de los intereses económicos
10. Derecho de participación
11. Derecho de acceso a la solución de conflictos

### **Capítulo IV Condiciones de la oferta y venta**

1. Oferta
2. Publicidad
3. Responsabilidad

### **Capítulo V Servicios**

1. Prestación de servicios
  - 1.1. Modalidades de prestación de servicios
    - 1.1.1. Materiales a utilizar en la reparación
    - 1.1.2. Presupuesto
    - 1.1.3. Deficiencias
    - 1.1.4. Garantía
2. Usuarios de servicios públicos domiciliarios
  - 2.1. Constancia escrita
  - 2.2. Facturación
  - 2.3. Deberes y derechos

## **Capítulo VI Venta domiciliaria, por correspondencia y otras**

1. Venta domiciliaria
2. Venta por correspondencia
3. Otras

## **Capítulo VII Venta a crédito**

1. Operaciones de venta a créditos
2. Los ahorristas como consumidores
  - A. La protección de los usuarios o consumidores de servicios financieros
  - B. La protección de los acreedores

## **Capítulo VIII Términos abusivos y cláusulas ineficaces**

1. Términos abusivos y cláusulas ineficaces
2. Contratos de adhesión

## **Capítulo IX Responsabilidad por daños**

1. Responsabilidad

## **Capítulo X Autoridades de aplicación**

1. Función del Estado para la protección del consumidor
  - 1.1. Secretaría y Dirección de Defensa del Consumidor
  - 1.2. Tribunales Arbitrales de Consumo. Arbitraje
2. Acceso a la Justicia.
  - 2.1. Procedimiento
  - 2.2. Metodos judiciales y alternativos de solución de conflictos
3. Infracciones, delitos y cuasidelitos. Sanciones y reparaciones.
4. Defensa de la competencia y lealtad comercial

## **Capítulo XI Asociaciones de Consumidores**

1. Asociaciones nacionales
2. Asociaciones internacionales

## **Capítulo XII Temas críticos**

1. Tiempo Compartido
2. Telefonía celular
3. Tarjetas de créditos

## **Conclusiones**

## **Bibliografía**

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR

El texto normativo que aborda la temática de derechos del consumidor en la República Argentina, es la ley 24.240/94 modificada por las leyes 24.568, 24.786 y 24.999 y reglamentada por el Decreto 1798/94. Asimismo, cabe destacar la mención del tema en los artículos 42 de la Constitución Nacional, 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y 46 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires.

La ley 24.240 se integra con la Ley de defensa de la competencia y la Ley de lealtad comercial. En caso de duda se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor. (art. 3 Ley)

Esta normativa es posterior a 1994, no obstante la directrices para la Protección del Consumidor de las Naciones Unidas data de 1985.

Hay normativa de derecho comparado anterior a la argentina como la Ley General española para la defensa de los consumidores y usuarios de 1984, el Código brasileño de defensa del consumidor y la Ley de defensa del consumidor de Ecuador de 1991, la Ley de Protección al consumidor de Venezuela de 1992 y la Ley de defensa de los consumidores de México de 1993.

## INTERES JURIDICAMENTE PROTEGIDO

La ley 24.240, según su artículo 1°, tiene por OBJETO la defensa de los consumidores o usuarios.

El interés jurídicamente protegido es el derecho básico del consumidor que tiende a:

- a) la satisfacción de intereses de naturaleza sustancial (derechos a la seguridad, salud, económicos ...)
- b) derechos operativos, que tienden a garantizar la posibilidad de hacer valer los primeros (derecho a la organización, a la representación ...) (1)

En el ordenamiento jurídico comparado ya mencionado, se enuncian, a manera de marco referencial los derechos: a la seguridad, a la salud, a ser informado, a la educación, a elegir, a ser oído, a expresarse, a la consulta y participación, al asesoramiento, asistencia y representación, a resarcimiento de daños o compensación efectiva al consumidor, tutela de los intereses económicos, protección jurídica, administrativa y técnica, en las situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión, protección a la vida, a la defensa y tutela de los intereses colectivos, difusos y supraindividuales, a obtener procedimientos justos y rápidos en caso de reclamo, reconocimiento del derecho a un trato equitativo y no discriminatorio, ni arbitrario por parte de los proveedores.

Los derechos del consumidor se fueron extendiendo a medida que surgieron nuevas legislaciones que los protegen. Básicamente el derecho al consumo otorga al consumidor el DERECHO A ELEGIR LIBREMENTE FRENTE A UNA SITUACION DE MERCADO QUE LE ASEGURE PRECIOS JUSTOS Y COMPETENCIA DE LOS PRODUCTOS.

STIGLITZ, define el derecho de ACCESO AL CONSUMO como "el derecho a un acceso digno y equitativo, sin menoscabo de los atributos esenciales del consumidor como ser humano, libre de tratos discriminatorios o arbitrarios por parte de los empresarios". (2)

Los derechos del consumidor garantizan el acceso al consumo previniendo el daño y resarciéndolo en caso que fuera ocasionado. Los derechos pueden ser preventivos y paliativos. Preventivos, en garantía de aspectos sustanciales para su libre ejercicio en condiciones equilibradas. Paliativos, en defensa de los derechos lesionados.

El Consejo Federal de Defensa del Consumidor (COFEDEC) enumera los siguientes derechos del consumidor, basados en las "Directrices para la Protección del Consumidor" aprobadas por Asamblea General de las Naciones Unidas el 9 de abril de 1985:

\* Derecho a la seguridad: "a estar protegido contra la comercialización de bienes o servicios que presentan peligro para la salud o la vida".

\* Derecho a estar informado: "protección contra la publicidad o el etiquetado deshonesto o engañoso", "a obtener información necesaria para elegir con conocimiento de causa".

\* Derecho a elegir: "productos y servicios a precios competitivos y de una calidad satisfactoria".

\* Derecho a estar representado: "derecho a ser escuchado y a expresar sus intereses en la elaboración y la aplicación de políticas gubernamentales".

\* Derecho a ser compensado: "en casos de fraude ante la comercialización de bienes o la presentación de servicios".

\* Derecho a ser educado como consumidor: "a adquirir conocimientos que le permitan lograr un uso racional del consumo".

\* Derecho a un medio ambiente saludable: "a vivir en un medio que no sea amenazador o peligroso".

Defensa del Consumidor dependiente de la Dirección Provincial de Comercio Interior (Subsecretaría de Industria, Comercio y Minería, Ministerio de la Producción

y Empleo) de la Provincia de Buenos Aires, agrega a los antes mencionados el:

\* Derecho a la no discriminación: iguales condiciones al comprar bienes.

STIGLITZ (3) clasifica los derechos esenciales a los consumidores en:

"I. Derechos Primarios Fundamentales (deberes y funciones del Estado):

- a) derecho de acceso al consumo. Libertad de elección. No discriminación ni arbitrariedad, trato equitativo y dignidad en el acceso al consumo.
- b) derecho a la educación para consumo.

II. Derechos Sustanciales (soluciones de derecho de fondo)

- a) derecho a la seguridad. Derecho a la vida, a la salud, integridad, protección del medio ambiente y prevención de daños.
- b) derecho a la información.
- c) derecho a la protección de los intereses económicos. Calidad de productos y servicios. Justicia contractual y reparación de los daños.

II. Derechos Instrumentales (mecanismos de implementación)

- a) derecho a la organización.
- b) derecho de participación. Representación, consulta y expresión (ser oído).
- c) derecho de acceso a la solución de conflictos. Asesoramiento y asistencia. Acceso a la justicia."

Las directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, enumera los siguientes derechos:

- derecho a satisfacer las necesidades básicas
- derecho a ser protegido contra mercaderías que son nocivas para la salud y seguridad
- derecho a recibir los hechos y la información necesarios para realizar una elección informada
- derecho a una elección justa en el mercado
- derecho de representación del consumidor
- derecho a una compensación
- derecho a la educación del consumidor
- derecho a un medio ambiente saludable

El artículo 42 de la Constitución Nacional incluye los siguientes derechos del consumidor:

- derecho a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos
- derecho a la información adecuada y veraz
- derecho a trato equitativo y digno
- derecho a la educación para el consumo
- derecho a la defensa de la competencia para evitar la distorsión de los mercados
- derecho a la calidad y eficiencia de los servicios públicos
- derecho a la constitución de asociación de consumidores

- derecho a la participación de los usuarios en los organismos de control de servicios públicos

El artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires enumera los siguientes derechos del consumidor:

- derecho a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad
- derecho a la promoción y defensa de sus intereses económicos
- derecho a una información adecuada y veraz
- derecho a la educación para el consumo
- derecho a procedimientos eficaces para la prevención y resolución de conflictos
- derecho a la constitución de asociaciones de usuarios y consumidores

El artículo 46 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, explicita los siguientes derechos:

La Ley 24.240 en su Capítulo II y III destaca los derechos de información y protección de la salud del consumidor, y las condiciones de la oferta y venta a fin de garantizar la correcta información y el derecho a elegir libremente (derecho al consumo).

La información se debe suministrar al consumidor "en forma cierta y objetiva" y debe ser "veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características" de las cosas y servicios que se ofrezcan al consumidor. (art. 4 Ley)

La información, ya sea difundida mediante oferta o publicidad, obliga al oferente.

La oferta obliga a quien la realice. Cuando está dirigida a consumidores indeterminados debe contener fecha precisa de comienzo y finalización, modalidades, condiciones y limitaciones. Para revocar la oferta pública es necesario la difusión de la revocación en medios similares a los que se dió a conocer. (art. 7 Ley)

La publicidad, incluso la información de prospectos, circulares o cualquier otro medio de difusión, también obliga al oferente "y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor". (art. 8 Ley)

Las cosas y los servicios prestados al consumidor NO deben presentar "peligro alguno para la salud o integridad física" "suministrados o prestados en condiciones previsibles o normales de uso". (art. 5 Ley)

Si la cosa es RIEGOSO o DEFICIENTE o USADA o RECONSTRUIDA, se deben observar condiciones especiales.

Si la cosa o el servicios, incluso el servicio público domiciliario, es RIESGOSO para la salud o la integridad física del consumidor, "den comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o

razonables para garantizar la seguridad de los mismos".  
(art. 6 Ley)

El prestador debe entregar al consumidor un MANUAL DE USO, INSTALACION Y MANTENIMIENTO de la cosa, en idioma nacional, tanto si se trata de productos riesgosos como importados. En éste último caso el responsable de la traducción es el productor, importador, distribuidor o comercializador de la cosa. (art. 6, in fine Ley)

Si la cosa es DEFICIENTE, USADA o RECONSTRUIDA se debe indicar esa circunstancia en "forma precisa y notoria"  
(art. 9 Ley)

El documento de venta, incluso la factura o recibo, debe ser hecho en idioma nacional, en forma completa, clara y legible. No debe contener "letra chica", redacción confusa, reenvíos a textos, documentos o cláusulas adicionales, a no ser que sean entregados previamente y escritos con letra destacada. (art. 10 Ley)

El consumidor debe recibir tanto el documento de venta original como el adicional. Suscriptos por ambas partes, cuando fuese necesario. (art. 10 Ley)

El documento de venta debe contener la siguiente información: descripción y especificación de la cosa, nombre y domicilio del vendedor, del fabricante, distribuidor o importador, garantía, plazos y condiciones de entrega, precio y condiciones de pago. (art. 10 Ley)

### SUJETOS

Hay dos sujetos principales en el ejercicio de los derechos del consumidor: el consumidor o usuario y el proveedor o empresario.

#### 1. Consumidor o usuario

Según el art. 1 de la ley 24.240 se consideran consumidores o usuarios tanto a personas físicas como jurídicas siempre que contraten a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social:

"a) la adquisición o locación de cosas muebles; b) la prestación de servicios; c) la adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda. Incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminada".

Se excluye así cualquier tipo de contratación que entre en una cadena de consumo, ya que no serían consumidores o usuarios quienes "adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros". (art. 2 Ley)

Consumidor es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de la, equiparándose a esto, las demás personas expuestas a las relaciones de consumo. Por otra parte, si bien quedan fuera de este concepto aquellos que sin constituirse en destinatario final, adquieren, almacenan, utilizan o consumen productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de terceros, tal circunstancia no excluye de la regulación a quienes con ellos contratan cuando el destino de la producción es el consumidor. (Disp. DNCI 669/96, Causa 23.562/96 CNCAF Sala II 4/3/97)

Así por ejemplo, si una persona física compra una computadora para su uso personal, se considera consumidor; pero si una persona física compra una computadora para instalarla en un gimnasio donde se imparten clases privadas o públicas, no es consumidor, ya que ingresa el bien a un proceso de prestación a terceros. Si una persona compra un tela para hacerse ropa, se considera consumidor; pero si el que compra la tela es un diseñador para hacer ropa para comercializarla, no es consumidor.

Según el art. 1 del decreto reglamentario 1798/94, también son consumidores o usuario "quienes, en función de una eventual contratación a título oneroso, reciban a título gratuito cosas o servicios (por ejemplo: muestras gratis)".

Según jurisprudencia, se considera consumidor quien contrata una prestación de servicios asistenciales médicos (Causa 3966/96 CNCAF Sala II 8/10/96).

## 2. Proveedor o empresario

Los prestadores, conforme el art. 2 de la ley son "todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aún ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios"; excluyendo explícitamente a "los profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga para su ofrecimiento".

Por ejemplo son proveedores los comerciantes, los supermercados, los hoteles, los plomeros...; pero no son proveedores los médicos, los abogados, los contadores ...

Según jurisprudencia se excluyen quienes presten servicios en relación de dependencia (Causa 23.562/96 CNCAF Sala II).

Se entiende que los bienes o servicios son integrados en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros cuando se relacionan con dichos procesos, sea de manera genérica o específica (DR 1798/94).

STIGLITZ considera que el Estado también es sujeto, en su carácter de garante de los derechos del consumidor, con deberes y funciones directas que aseguren la defensa de los mismos.

También existen AGRUPACIONES y ORGANISMOS, que defienden y protegen los derechos del consumidor.

COFEDEC: Consejo Federal de Defensa del Consumidor.

Es un organismo permanente asesor y consultor de autoridades nacionales, provinciales y municipales, en asuntos inherentes a la defensa y educación del consumidor y a la lealtad de las relaciones comerciales.

Esta formado por la Asamblea y el Comité Ejecutivo. La Asamblea está integrada por representantes de la Nación, provincias y Gobierno Autónomo de la Ciudad de Buenos Aires. El Comité Ejecutivo está integrado por el Director de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Secretaría de Comercio e Inversiones de la Nación y representantes regionales.

Sus funciones son: \* impulsar la instalación de oficinas públicas de atención y asesoramiento al consumidor, recepción de reclamos y conciliación en conflictos relacionados con productos y servicios; \* recopilar la información proveniente de las oficinas públicas de atención al consumidor de todo el país, a los efectos de unificar criterios, políticas y acciones sobre la materia; \* promover la educación a información del consumidor; \* propiciar una adecuada diversificación y sustitución en el consumo como medio de mejorar la calidad de vida y aumentar el poder adquisitivo real del ingreso; \* fomentar el intercambio y la colaboración con organismos internacionales de defensa del consumidor; \* estimular la creación y desarrollo de las asociaciones de consumidores.

DIRECCION DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, dependiente de la Subsecretaría de Comercio Interior, Secretaría de Industria, Comercio y Minería, Ministerio de Economía de la Nación. (4)

DIRECCION DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR del Gobierno Autónomo de la Ciudad de Buenos Aires. (5)

TRIBUNALES ARBITRALES DE CONSUMO, dependiente de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos. (6)

Cada provincia cuenta con una oficina de Defensa del consumidor dependiente de la Dirección Provincial de Comercio Interior.

En la Provincia de Buenos Aires, Defensa del Consumidor depende de la Dirección Provincial de Comercio Interior, Subsecretaría de Industria, Comercio y Minería, Ministerio de la Producción y Empleo. (7) Este departamento además de recibir consultas y denuncias sobre adquisición de bienes,

productos, contratos y servicios públicos, asiste a las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC).

Los organismos gubernamentales además de asesorar al consumidor, conocen los reclamos presentados por los usuarios y consumidores que han visto lesionados sus derechos por la violación de la ley 24.240.

### OBJETO

El objeto de la prestación pueden ser cosas o servicios. Según los arts. 1 de la ley y su decreto reglamentario se incluyen como objetos:

- cosas muebles, su adquisición o locación
- servicios, su prestación; incluyendo servicios públicos domiciliarios
- inmuebles nuevos destinados a vivienda. Por inmueble se entiende terrenos, adquiridos para tal fin, y viviendas, incluso las prefabricadas. Por nuevo se entiende el inmueble a construirse, en construcción o que nunca haya sido ocupado.

Se entiende por inmueble nuevo el que vaya a construirse, en construcción o que nunca haya sido ocupado (DR 1798/94).

Por jurisprudencia se incluyen los componentes o repuestos. El art. 1 establece como objeto la defensa de los consumidores o usuarios que contratan a título oneroso la adquisición o locación de cosas muebles (inc. a), prestación de servicios (inc. b), y adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda (inc. c), por el cual, la venta de componentes o repuestos queda enmarcada en el inc. a. (Causa 10.416/97 CNCAF Sala V 29/9/97).

Excluye: cosas usadas (art. 2 de la ley, 1° párrafo in fine).

Si se compra un automóvil nuevo sea al contado o por plan de ahorro, se ampara por la ley 24.240; si se compra un auto usado a otro particular no se ampara por dicha ley.

#### Cosas Muebles no consumibles

Se entiende por "cosa" según acepción del Código Civil los objetos materiales susceptibles de tener un valor (art. 2311). Por "cosa mueble" "las que pueden transportarse de un lugar a otro, sea moviéndose por sí mismas, sea que sólo e muevan por una fuerza externa, con excepción de las que sean accesorias a los inmuebles" (art. 2318), "las partes sólidas o fluidas del suelo, separadas de él, como las piedras, tierra, metales, etc.; las construcciones asentadas en la superficie del suelo con un carácter provisorio; ... los materiales reunidos para la construcción de edificios ..." (art. 2319).

Por "no consumibles" "las que no dejan de existir por el primer uso que de ellas se hace, aunque sean susceptibles de consumirse o deteriorarse después de algún tiempo" (art.

2325, in fine Código Civil). La ley 24.240 las menciona como "cosas muebles de consumo durable" (art. 11).

Según el capítulo IV de la ley 24.240 los sujetos responsables de la cosa objeto de la prestación deben otorgar garantía, servicio técnico adecuado, suministro de partes y repuestos y traslado a fábrica o taller si fuera necesario (art. 11 y 12 de la ley y decreto). La responsabilidad del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal ES SOLIDARIA entre los productores, importadores, distribuidores y vendedores (art. 13 Ley).

La garantía es legal: "por defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado o su correcto funcionamiento" (art. 11 Ley).

A tal efecto se prevé la emisión de un certificado de garantía que deberá adjuntarse a la cosa y cuya notificación de inicio de vigencia está a cargo del vendedor, y si no lo hiciera, desde la fecha del documento de venta (art. 14 ley y decreto). El certificado debe ser escrito en idioma nacional, con letra legible y de fácil comprensión, y contener la identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor, identificación de la cosa con especificaciones técnicas, condiciones de uso, instalación y mantenimiento, condiciones de validez de garantía y su plazo de extensión, condiciones y lugar de reparación de la cosa.

El vendedor debe comunicar la entrada en vigencia de la garantía al fabricante o importador; si no lo hace, la falta de notificación no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria (arts 13 y 14, 3° párrafo Ley).

No se pueden pactar cláusulas contrarias a las establecidas para el certificado de garantía, caso contrario serán "nulas de pleno derecho y se tendrán por no escritas" (art. 14 in fine Ley)

La garantía legal tiene una vigencia de seis (6) meses, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. El plazo comienza a correr a partir de la entrega.

(Los plazos de la garantía y del suministro de partes, repuestos y servicio técnico no lo establece la ley 24.240 sino que lo establece la reglamentación que dicte la Autoridad de Aplicación.) DE DONDE LO SAQUE?

Durante el período de garantía el responsable, fabricante, importador o vendedor, tiene a su cargo el deber de reparar o sustituir la cosa a su cargo, incluyendo los traslados de la cosa.

la garantía y correrá con los gastos de flete, seguro y todo otro para el traslado. (art. 11 in fine Ley)

Los gastos de la reparación durante el plazo de la garantía son a cargo del responsable de la garantía (art. 14.b decreto).

Si la cosa objeto de la prestación sufre desperfectos durante la vigencia de la garantía, el responsable de la misma, deberá repararla o sustituirla, según el caso. Si la repara debe entregar al consumidor una constancia de la reparación, en donde conste: la naturaleza de la reparación, las piezas reemplazadas o reparadas, la fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa y la fecha de devolución de la cosa al consumidor (art. 15 de la ley).

En el caso que el consumidor no pueda usar la cosa durante el tiempo de la reparación, ese plazo -de privación de uso- se entiende como prolongación de la garantía (art. 16 ley). Hay privación de uso cuando la cosa desde que es entregada al responsable para su reparación y hasta su restitución al consumidor (art. 16.b decreto).

Puede ser que una vez reparada la cosa, su funcionamiento no sea satisfactorio; en este caso el consumidor puede solicitar la sustitución de la cosa por otra de idénticas características o devolver la cosa en el estado en que se encuentre recibiendo el importe equivalente a las sumas pagadas u obtener una quita proporcional al precio además de solicitar una indemnización por daños y perjuicios y reclamos por vicios redhibitorios (art. 17 y 18).

En el primero de los casos, el plazo de garantía comienza a correr desde que la nueva cosa fué entregada.

En el segundo caso, el precio debe ser el de plaza al momento de devolverse.

Los vicios redhibitorios (art. 2164 CC) son defectos ocultos de la cosa al tiempo de la adquisición a título oneroso, que disminuyen el valor o el uso, o que si el consumidor los hubiese conocido no la hubiera adquirido o hubiera abonado menos.

En tal caso el consumidor puede incoar una acción redhibitoria para dejar sin efecto el contrato o una acción para que se el baje el precio; el consumidor puede elegir entre una u otra acción, pero no incoar ambas a la vez o sucesivamente. (art. 2174 Código Civil y 18 Ley)

El consumidor puede además de la acción anterior que elija, solicitar indemnización por daños y perjuicios, si el vendedor, por razón de su oficio o arte, conocía o debía conocer los vicios ocultos de la cosa vendida y no los manifestó al comprador (arts. 2175/6 Código Civil). Si el adquirente o consumidor conocía o debía conocer los vicios ocultos por su profesión y oficio, NO LIBERA de la responsabilidad al proveedor o vendedor (art. 18.b Ley)

El artículo 2170 del Código Civil determina que si el comprador conocía o debía conocer los vicios redhibitorios por su profesión u oficio LIBERA de la responsabilidad al enajenante. Pero el art. 18.b de la Ley 24.240 determina que éste artículo del Código Civil, no podrá ser opuesto al consumidor.

### SERVICIOS

Al referirse la ley 24.240 a servicios comprende en sentido amplio reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza, etc. sea el prestador persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, (siempre y cuando el prestador no necesite título universitario y colegiación para prestar dicho servicio (art. 2 de la ley); incluye la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Por ejemplo el suministro de energía eléctrica, gas, agua, teléfono, recolección de servicios domiciliarios, televisión, servidores de internet, plomería, limpieza de alfombras, tintorería, colocación de un toldo, reparaciones eléctricas, de gas, cerrajerías, tapizados, empapelados, pinturas, services de electrodomésticos, lavadero, servicio doméstico, peluquería, servicio de administración de fondos de jubilaciones y pensiones (AFJP), reparación de automóvil, servicios bancarios y de tarjetas de crédito, servicios de administración de consorcio, servicio de correos, servicio de medicina prepaga, transporte (colectivos, subterráneos, trenes, aviones, barcos), servicios de viajes y turismo, seguros, etc...

En el caso que el objeto de la prestación sea servicio (capítulo V Ley 24.240), los prestatarios deben respetar términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y circunstancias ofrecidas, publicidad o convenios (art. 19).

La publicidad engañosa está contemplada en la Ley de Lealtad Comercial (art. 9) y en la Ley de Defensa del Consumidor (art. 19). La publicidad forma parte del contrato, o sea que las promesas y bondades de un producto o servicio que figuren en una publicidad deben ser cumplidas por quiénes la ofrecen. (Por ejemplo, promesas para adelgazar)

Si el servicio consiste en la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza, etc, el prestador del servicio debe emplear materiales nuevos, a no ser que se haya pactado lo contrario en forma destacada y notoria (arts. 20 Ley y Decreto); debe extender un presupuesto que contenga: nombre, domicilio y datos identificatorios del prestador del servicio; descripción del trabajo a realizar; descripción de los materiales a emplear; precios de los materiales y de la mano de obra; tiempo en que se realizará el trabajo; si otorga o no garantía y en su caso tiempo de duración; plazo para la aceptación del presupuesto; números

de inscripción den la Dirección General Impositiva y en el sistema previsional (art. 21 Ley).

Si bien no indica la norma que el presupuesto debe ser anterior a la prestación del servicio, debe inferirse de esta forma, con el fin que el usuario pueda prestar su conformidad antes de la prestación del servicio. Si una vez aceptado el presupuesto y durante la prestación del servicio, deben utilizarse materiales o realizar tareas adicionales, el prestador del servicio deberá comunicarlo al usuario con antelación a la realización del servicio, salvo que la interrupción en la realización pudiese provocar un daño de la cosa (art. 22).

No obstante, el consumidor puede eximir al prestador de la obligación de comunicación previa mediante manifestación expresa de puño y letra, salvo imposibilidad (art. 22 Decreto).

Si una vez realizada la prestación del servicio, se hicieren evidentes defectos en el mismo, la ley otorga un período de treinta (30) días para que se reclame y repare la deficiencia, sin costo adicional (art. 23 Ley) a partir de la conclusión del servicio o desde que se den condiciones para que puedan constatarse (art. 23 Decreto).

También los servicios deben otorgar una garantía por escrito, al igual que las cosas muebles, en donde conste la correcta individualización del trabajo realizado y del garante, tiempo de vigencia y fecha de inicio (art. 24 Ley).

La ley 24.240 incluye la prestación de los servicios públicos domiciliarios (agua, electricidad, gas, teléfono) en su Capítulo VI, modificado por las leyes 24.568 y 24.787.

Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deben entregar al usuario una constancia escrita de las condiciones de la prestación de derechos y obligaciones de ambas partes y además, proporcionar dicha información en las oficinas de atención al público (art. 25 Ley).

Conforme Ley 24.787 se debe agregar en la facturación y en las oficinas de atención al público un cartel con la leyenda: "UD. TIENE DERECHO A RECLAMAR UNA INDEMNIZACION SI LE FACTURAMOS SUMAS O CONCEPTOS INDEBIDOS O RECAMAMOS EL PAGO DE FACTURAS YA ABONADAS. LEY 24.240").

Si la prestación del servicio público domiciliario tiene legislación específica, la ley 24.240 es de aplicación supletoria (Art. 25 Ley).

Las presentaciones de los usuarios deben asentarse en un registro de reclamos y deberán ser contestados en un plazo de diez (10) días corridos (art. 27 Ley y Decreto).

En el caso que el reclamo sobre la facturación es comprobado, la empresa prestadora debe otorgar reciprocidad de trato aplicando el mismo recargo para la mora, para los reintegros y devoluciones (art. 26 Ley).

Si el servicio domiciliario requiriese instalaciones específicas, el usuario debe ser informado sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y artefactos (art. 28 Ley).

Si la empresa prestadora del servicio instalase unidades de medición de energía, combustible, comunicaciones, agua, etc, debe garantizar el control individual del consumo; y si existen dudas, la autoridad competente tiene la facultad de verificación (art. 29 Ley).

La factura deberá ser entregada al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a su vencimiento (art. 29 Ley). Si el usuario lo requiere la empresa prestadora del servicio público, deberá presentar factura con servicios detallados (art. 25 Decreto).

En la factura deberá constar si existen deudas pendientes, mediante detalle por separado y en forma clara, fechas, concepto e intereses si correspondiera. Si no existen deudas pendientes se expresará: "NO EXISTEN DEUDAS PENDIENTES". La falta de manifestación de deuda es presunción que no hay deuda (art. 30 bis incorporado por ley 24.787) (8).

Si el servicio es interrumpido o alterado se presume que es por causa de la empresa prestadora. En tal caso el usuario deberá presentar un reclamo a la empresa prestadora, dentro de los 15 días posteriores al vencimiento de la factura y ésta, entregará constancia del reclamo y tendrá 30 días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable, o caso contrario, tendrá que reintegrar el importe total del servicio no prestado o deducirlo de la factura correspondiente (art. 30 Ley y Decreto).

Si la empresa prestadora del servicio facturase en un período el 75% más que el promedio de los consumos del mismo período de los dos (2) años anteriores, se presume un error en la facturación (Facturación de consumo excesivo) (9) (art. 30 Ley modif. Ley 24.568).

En tal caso, el usuario debe abonar el valor promedio y presentar reclamo en la empresa prestadora y la documentación respaldatoria dentro de los 15 días del vencimiento de la factura (10) (art. 30 Ley modif. Ley 24.568).

En caso que no se presente la documentación en dicho plazo cae el reclamo y el usuario deberá abonar lo facturado más los intereses (art. 31 Ley).

Igual que en el caso anterior la empresa tendrá 30 días para acreditar que el consumo fué realizado. En ese caso el usuario deberá abonar la diferencia, caso contrario, el pago efectuado tendrá efecto cancelatorio (art. 30 Ley).

Si la empresa facturase sumas ya abonadas o incorrectas, deberá devolver la suma incorrectamente percibida e indemnizar al usuario con un crédito del 25% del importe cobrado indebidamente, en la siguiente factura (art. 30 Ley). (11)

La tasa de interés tiene un tope del 50% sobre la tasa activa para descuento de documentos comerciales a 30 días del Banco de la Nación Argentina del último día del mes anterior a la efectivización del pago (art. 31 in fine Ley). (11)

Venta domiciliaria, por correspondencia y otras.

La ley 24.240 también prevé la venta domiciliaria y por correspondencia en el Capítulo VII.

La venta de una cosa o la prestación de un servicio se considera domiciliaria si es efectuada en el lugar donde reside (en forma permanente o transitoria) o donde trabaja el usuario o en el domicilio particular del oferente, con contrato celebrado por escrito. (art. 32 Ley)

Por venta domiciliaria se entiende la oferta y la respuesta de un producto se efectúa por teléfono, en la calle, por televisión, Internet, correo en la puerta de la casa, correo electrónico. (art. 33 Ley)

Se exceptúan los bienes perecederos abonados de contado (art. 32 Ley y Decreto).

No se permite la publicación del número postal como domicilio (art. 33 in fine Ley)

En el caso de venta domiciliaria el usuario tiene el "derecho de revocación" que consiste en la revocación de la aceptación de la oferta en un plazo de cinco (5) días corridos desde la última fecha, sea de la entrega de la cosa o la celebración del contrato. El derecho de revocación debe estar expresado en todo documento que el vendedor entregue al usuario o en consumidor, en forma clara y notoria, y no puede ser dispensado. (art. 34 Ley)

El usuario que haga uso de esta facultad debe expresarla por escrito al consumidor en el plazo mencionado. (art. 34 Ley)

En este caso el consumidor debe poner la cosa a disposición del vendedor sin haberla usado y habiéndola conservado. Los gastos de la devolución corren por cuenta del vendedor y éste debe restituir todos los importes recibidos (art. 34 Ley y Decreto).

Hay casos en que las propuestas sobre una cosa o servicio, que no haya requerido el usuario previamente, queda perfeccionada si el usuario omite contestar la negativa generan un gesto automático. Por ejemplo los seguros ofrecidos por cientos bancos por correspondencia, que si el cliente no envía la negativa, se entiende una aceptación implícita y se le debita el importe en forma automática de su cuenta corriente o tarjeta de crédito. Por el art. 35 de la Ley 24.240 esta propuesta queda prohibida.

Si con la oferta se envió una cosa, el receptor no tiene obligación de conservarla o restituirla. (art. 35 in fine Ley).

#### Operaciones a crédito

Cuando el usuario adquiriera una cosa o servicio a crédito, se debe consignar "el precio de contado, el saldo de deuda, el total de los intereses a pagar, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización de los intereses, otros gastos si los hubiere, cantidad de pagos a realizar su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiera y monto total financiado a pagar" (art. 36 Ley)

En el caso que no se consignen los datos anteriores la operación es nula (art. 36 Ley)

Si la entidad que realiza la operación a crédito está sometida al Banco Central de la República Argentina, éste adoptará las medidas necesarias para que se cumpla con la Ley 24.240 (art. 36 in fine Ley)

#### Nulidades. Contratos abusivos y cláusulas ineficaces.

Cuando el consumidor suscriba un contrato, la interpretación del mismo se hará en el sentido más favorable para el consumidor, y si existiesen dudas de su obligación, se estará a la menos gravosa.

La Ley 24.240 en su capítulo IX y a lo largo de todo su articulado contempla casos en que por inobservancia de la misma, la operación es ineficaz o inválida total o parcialmente.

Principalmente los casos resaltados son la violación de la buena fé en la etapa previa, celebración o en la conclusión del contrato y los contratos de adhesión o en formularios que resulten abusivos.

La ley 24.240 prevé una serie de nulidades de cláusulas, en el caso de inobservancia de lo preceptuado en la misma, y en algunos casos la nulidad del contrato total (nulidad de la operación) o parcial.

Se tendrán por no convenidas las cláusulas que:

1. desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños (art. 37.a Ley)

2. importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte (art. 37.b Ley)

3. contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor (art. 37.c Ley)

Se tendrá por nula la operación:

1. a crédito, que no contenga la siguiente información: precio de contado, el saldo de deuda, el total de los intereses a pagar, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización de los intereses, otros gastos si los hubiere, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiera y monto total financiado a pagar (art. 36 Ley)

Se tendrá por nulo el contrato en forma total o parcial:

1. "En el caso que el oferente viole el deber de buena fé en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario." (art. 37 in fine Ley).

Los contratos de adhesión y los contratos en formularios son redactados por el proveedor en forma unilateral, el usuario o consumidor no puede discutir o modificar su contenido. Lo firma o no lo firma.

En éstos casos existe una autoridad de aplicación que vigilará el contenido de los mismos en observancia con la Ley 24.240. En algunos casos existe una autoridad nacional o provincial que los aprueba, la que tomará las medidas necesaria para modificar el contrato tipo, si se lo requiere la autoridad de aplicación (art. 39 Ley).

## Los ahorristas como consumidores y acreedores.

### A. La protección de los usuarios o consumidores de servicios financieros

Cabría preguntarse en este punto si son consumidores conforme la ley 24.240 (1) los clientes bancarios, ahorristas, inversores, los tomadores de crédito, los suscriptores de planes de ahorro, los usuarios de tarjetas de crédito, o de cajeros automáticos, los inversores adquirentes de cuotas partes de un fondo común de inversión?

Y, correlativamente, por otro lado, cabría preguntarse si los bancos, entidades financieras, crediticias, empresas emisoras de tarjetas de créditos y planes de ahorro son proveedores, conforme la ley 24.240?

Si ambas respuestas fueran positivas, cabría una tercera, cuáles son los servicios entre ambas partes, que se encuentran protegidos en la Ley 24.240?

La ley 24.240 de DEFENSA DEL CONSUMIDOR, sancionada el 22/9/93, promulgada el 13/10/93 y publicada en el Boletín Oficial el 15/10/93 (1), no tiene normativa específica en relación a los consumidores y los servicios financieros.

De acuerdo a la definición de usuario o consumidor expresada en el art. 1 inciso b, son consumidores las personas físicas o jurídicas que contraten una prestación de servicio para consumo final o beneficio propio o de su familia, lo que abarcaría a los clientes bancarios, ahorristas, usuarios de tarjetas, inversionistas de los fondos comunes de inversión, etc., respondiendo afirmativamente la primer pregunta. Con la excepción, que la inversión no sea el objeto principal de su actividad profesional, sino para su beneficio propio o de su grupo familiar.

Conforme el artículo 2, la segunda pregunta también tendría respuesta afirmativa, ya que las entidades bancarias y financieras son personas jurídicas (o eventualmente, físicas) de naturaleza pública o privada que prestan servicios no excluidos en la ley 24.240.

Si bien la Ley de de Defensa del Consumidor no especifica expresamente que las entidades bancarias y financieras son proveedores de servicios, al determinar en la segunda parte del art. 36 que "El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones de crédito para consumo, con lo indicado en esta ley", se infiere que las entidades bancarias y financieras, están comprendidas como proveedores con el alcance del artículo 2 de la misma ley.

Conteste con esta afirmación Daniel E. Moeremans (2) comenta un fallo publicado en La Ley 1996-C, 1004: "si bien la ley 24.240 no hace mención expresa a las entidades bancarias salvo en lo referente a los créditos para consumo, ha de considerarse que éstas se encuentran abarcadas, ya que se trata de aquellas

personas jurídicas a que se refiere el art. 2, que en forma profesional prestan servicios a consumidores o usuarios, no entrándose en los servicios expresamente excluidos".

El Proyecto de Reglamento del Mercosur para la defensa del consumidor (3), al igual que la ley 24.240, no incluye expresamente a las entidades bancarias y financieras como proveedores, pero estarían alcanzados por el art. 5 del mismo. Sí incluye, en el art. 17 la oferta de crédito y financiamiento. Se transcriben los párrafos segundo y tercero del mismo: "...En la oferta de crédito y financiamiento para la adquisición de productos o servicios deberá informarse al consumidor, el precio de contado efectivo –incluido los impuestos., el precio total financiado, la tasa de interés anual y la cantidad de pagos a realizar y su periodicidad. Además y previo a la formalización del contrato respectivo, deberá informarse al consumidor el índice de actualización monetaria cuando estuviere legalmente permitido, los intereses y todo otro adicional por mora, los gastos extras o adicionales si los hubiera, incluso los legalmente permitidos, el monto total financiado a pagar y el lugar de pago. ... " (4)

Los requisitos establecidos en el art. 36 de la ley 24.240 (1) y en el art. 17 del Proyecto de Reglamento Mercosur (3), que deben constar en el documento, además de la pertinente información:

Ley 24.240

Reglamento Mercosur

Precio de contado

Precio de contado efectivo

Saldo de deuda

Precio total financiado

Total de intereses

Tasa de interés efectiva anual

Tasa de interés anual

Forma de amortización de los intereses

Otros gastos

Cantidad de pagos a realizar

Periodicidad de los pagos

Por último, qué servicios estarían incluidos en esta relación de consumo.

La Ley de Defensa del Consumidor no establece qué servicios estarían comprendidos por esta ley en relación a las entidades bancarias y financieras, sino que solamente menciona las operaciones de venta de crédito o crédito de consumo.

En doctrina, se entiende que estarían comprendidos todos los servicios prestados por las mismas. Se puede mencionar además de las operaciones de venta a crédito, cuentas bancarias, las tarjetas de crédito, los cajeros automáticos, sistema de ahorro previo para fines determinados, servicios de cajas de seguridad en bancos, e incluso las inversiones en los fondos comunes de inversión.

Moeremans, en su artículo citado (2), afirma que "los negocios bancarios caen dentro del ámbito de aplicación material" de la ley 24.240, abarcando los servicios de locación de caja de seguridad o de leasing operativos de cosas muebles y toda clase de servicios.

La ley de defensa del consumidor, en su capítulo VII "*De las Operaciones de venta de crédito*", en un solo artículo, el 36, establece los requisitos que deben consignarse para las mismas, entre ellos enumera "... el precio de contado, el saldo de deuda, el total de los intereses a pagar, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización de los intereses, otros gastos si los hubiere, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiera y monto total financiado a pagar".

Crédito para consumo -según Mosset Iturraspe- es "todo crédito que permite al consumidor obtener los bienes o servicios destinados a sus necesidades personales o familiares, cualquiera sea la técnica jurídica utilizada para realizar tal crédito". Pero critica al art. 36 citado clasificándolo de "parcial e insuficiente", limitándose a "enfaticar sobre la información acerca del crédito, destinada al consumidor." (5)

Udo Reifner citado por C.G. Gerscovich (6) realiza una triple calificación de los derechos del consumidor relacionados con el sector bancario y financiero, que denomina "análisis en tres dimensiones de protección al consumidor":

1. "Principio de la protección individual del consumidor: ... igualdad de oportunidades de participar con una determinada cantidad de dinero en el juego de la competencia por la mejor oferta."
2. Principio de la protección social del consumidor: ...protección de un mínimo estándar de vida, de ahorro y de seguridad social y personal".
3. Principio de protección colectiva del consumidor: ...seguridad y solvencia"

En relación a los *fondos comunes de inversión* Martín Esteban Paolantonio, admite que el inversionista o ahorrista es un consumidor basándose en que "el ahorro canalizado mediante cualquiera de las modalidades legalmente autorizadas —entre las que se incluye a los fondos comunes de inversión- importa la realización de un acto de consumo en la cual el ahorrista se ve sujeto a las mismas circunstancias de debilidad en su posición jurídica que el consumidor strictu sensu; carencia de información, utilización de cláusulas predispuestas, ausencia de poder de negociación." No obstante ello critica la normativa vigente (ley 24.083) , que no es un marco legislativo apropiado para la protección al ahorrista, especialmente en la etapa de toma de cesión o de formación del consentimiento del ahorrista. (7)

Una vez aceptado que los servicios bancarios, incluidos los fondos comunes de inversiones, se encuentran incluidos en la ley 24.240, si relacionamos el art. 1 inc. b con el resto de los artículos de la misma normativa, concluimos que el consumidor o usuario, en relación a las entidades financieras gozan de los

derechos que se protegen en la misma, conforme las siguientes pautas: buena fé, información (cierta, objetiva, detallada, veraz y suficiente, conf. art. 4), oferta (contener fecha precisa de comienzo y finalización, modalidades, condiciones o limitaciones, conf. Art. 7), venta domiciliaria, por correspondencia y facultad de revocación de aceptación (arts. 32 a 34), prohibición de cargo automático que obliga al consumidor a manifestarse por la negativa (art. 35), cláusulas ineficaces y términos abusivos (art. 37).

Estas normas se deben armonizar con la legislación especial del tema, como la ley 24.083 y reglamentación de la Comisión Nacional de Valores (CNV), en el caso de los fondos comunes de inversión; y ley de entidades financieras y circulares del Banco Central de la República Argentina (BCRA), en el caso de servicios financieros y la ley 25065 para las tarjetas de crédito.

Muchas veces los consumidores o usuarios no entienden los servicios que suscriben con las entidades bancarias, firmando muchas veces documentación, sin leerla o leyéndola sin entender su significado. Esto, de hecho, genera situaciones equívocas tanto en la naturaleza de las operaciones como en el alcance de los servicios, o en el comportamiento equivocado del consumidor frente al servicio. No importaría la existencia de intencionalidad fraudulenta del proveedor, como requisito esencial para que se configurase la violación al art. 36 de la ley de defensa del consumidor.

Podría darse que las entidades bancarias omitan entregar la documentación al consumidor, omitan informar el completo alcance del servicio que presta al consumidor, incurriendo en la violación de otros artículos de la Ley de Defensa del Consumidor, como por ejemplo los arts. 4, 7 y 8. Más aún, si los servicios se suscriben mediante contratos de adhesión o preimpresos en formularios, en los que el consumidor no puede modificar su contenido, también se podría incurrir en violación de los arts. 37 y 38. De tal manera el contrato podría ser nulo, total o parcialmente. Conforme el decreto 1798/94, si en una oferta se hubiesen incluido precisiones contradictorias, se estará siempre a la más favorable al consumidor, pudiendo exigir el cumplimiento, aceptar otra prestación de servicio equivalente o rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado y al resarcimiento por daños y perjuicios.

En este tipo de servicios hay un desequilibrio de conocimiento e información por parte del consumidor, que se traduce en el desequilibrio de la manifestación de la voluntad y de la prestación misma.

Existe un deber de información correlativo con la obligación de informar, cuyo fundamento es el principio de buena fé.

El derecho de información, para Moeremans, "implica un verdadero derecho subjetivo del consumidor y debe ser interpretado con criterio amplio, tornándose operativo ya al momento de entrar en tratativas preliminares, y siendo más intenso en la etapa de conclusión y durante la ejecución del contrato". Reconoce el

correlativo deber del prestador, entidad financiera, conforme circular A-2147 del BCRA/93 (ADLA, LIII-D, 5101), que exige que se mencione la tasa de interés o descuento, tasa efectiva mensual o anual, costo financiero, incluyendo comisiones, reintegro de gastos, gastos de escrituración, etc. La oferta conforme la normativa antes citada obliga a las entidades bancarias, no solo en la publicidad, folletos, etc, sino también en las pizarras que se exhiban las tasas en las sucursales bancarias. (2)

El autor citado está de acuerdo con García Cruces y Cabanellas (8) en la finalidad del deber de información: "brindar transparencia al mercado financiero", en tanto se encuentra involucrado el "orden público económico".

En las VII Jornadas Bonaerenses de derecho civil, comercial, procesal y tributario, que tuvieron lugar en Junín del 22 al 24 de octubre de 1998, la comisión II estableció conclusiones en relación al deber de información aprobadas por unanimidad, entre las que se mencionan: que el deber de informar constituye una obligación que ocasiona responsabilidad civil en el deudor; la obligación de informar pesa sobre el oferente, a diferencia de la publicidad que constituye una facultad; el deber de informarse adecuadamente concurre con la obligación de informar; la información debe ser suministrada en la medida en que una de las partes sabe, o debe saber, que la otra carece de ella. Destaco particularmente en el tema en desarrollo, una conclusión también aprobada por unanimidad en cuanto a situaciones particulares: "En la actividad financiera se aplica la legislación de defensa del consumidor (Proyecto de Protocolo de defensa del consumidor del Mercosur de noviembre de 1997), incluyéndose la obligación de informar"

Así como el Banco Central de la República Argentina por medio de circulares reglamenta los servicios financieros, la Comisión Nacional de Valores lo hace sobre los fondos comunes de inversión

Los fondos comunes de inversión se encuentran reglados por la ley 24.083 de 1992, y reglamentación de la Comisión Nacional de Valores sobre Fondos Comunes de Inversión, ésta última autoridad de aplicación del régimen legal de los fondos comunes de inversión conforme el decreto 174/93.

Relacionado dichas normas (ley 24.240, ley 24.083 y resoluciones de la Comisión Nacional de Valores) se aplican las mismas pautas ya analizadas, en relación a la protección del consumidor.

El art. 149 II de la Resolución General 240 de la Comisión Nacional de Valores, establece la información que deben contener los prospectos de emisión: texto íntegro del reglamento de gestión, nombre y dirección de los órganos del fondo, datos identificatorios, constancia de aprobación por la CNV.

Paolantonio establece que dicho prospecto es obligatorio para los fondos comunes de inversión "cerrados" (art. 153 bis 5 de las Normas, privando al ahorrista de las ventajas inherentes de una información veraz y completa antes de adquirir las

cuotapartes de un FCI", haciendo referencia a la Res. Gral. 238 del 7/10/93 (BO 15/10/93) (7)

También, el mismo autor, critica que la legislación no prevé la obligatoriedad de entrega al ahorrista de documentación previa a la suscripción y tampoco la entrega del reglamento de gestión, por lo que el ahorrista toma una decisión basado en afirmaciones de personas encargadas de colocar sus cuotapartes o en consejos de terceros. (7)

La normativa de la Unión Europea en relación a los aspectos relativos a la tutela del ahorrista en los fondos o sociedades de inversión, la Directiva 85/611 del 20/12/85 modificada por la Directiva I 88/220 del 22/3/88 de la Comunidad Económica Europea, establece: separación de las funciones de management y custodia; acentuación del carácter profesional de la gestión y custodia de los activos del fondo, necesidad de autorización estatal para la actuación de los fondos, necesidad que el depositario del fondo esté sujeto a control estatal, obligación de información. (7)

Analizando otras pautas de la ley 24.240 aplicable a la contratación bancaria, si la oferta del servicio bancario se realizó en el domicilio del consumidor, en su lugar de trabajo o en domicilio de un tercero (decreto 1798/94) se considera venta domiciliaria y en consecuencia el consumidor tiene el derecho a revocar la aceptación durante el plazo de cinco (5) días corridos, por aplicación del art. 34 de la ley de defensa del consumidor. Es decir, que el derecho de revocación solo podría ejercerlo el usuario de un servicio financiero que hubiese contratado por teléfono, por correspondencia o inclusive por internet, desde su casa o la de un tercero; no aplicándose para el resto de los servicios financieros.

Con anterioridad a la vigencia del artículo 35 de la ley 24.240, los bancos ofrecían servicios en los que obligaban al consumidor a manifestarse por la negativa si no lo querían contratar. Por ejemplo, un banco enviaba información y formularios sobre un seguro, con la indicación que desde el mes siguiente le sería descontado de su cuenta o tarjeta la cuota correspondiente. Pero, si el cliente no quería dicho seguro o servicio, debía enviar el folleto con su negativa o comunicarse con el oferente para comunicar su negativa. Muchos consumidores por desidia, desinterés o falta de tiempo, no enviaban "la negativa" y quedaban obligados a prestaciones que no deseaban.

Desde la vigencia de la ley citada se prohíbe la oferta que genere un cargo automático de débito, obligando al consumidor a manifestar su negativa para evitarlo.

Actualmente, es común, firmar un contrato de adhesión para abrir una caja de ahorro, obtener una caja de seguridad u obtener una tarjeta de crédito. El consumidor no puede acordar su voluntad con la otra parte contratante, no puede siquiera discutir su contenido, ni negociar las cláusulas.

El contrato es redactado por el proveedor y el consumidor puede ejercitar su derecho de elección: firmo o no firmo. Una vez firmado se generan derechos y obligaciones, de las que el consumidor no se libera simplemente.

Existe así un desequilibrio ante la ausencia del poder de negociación.

En cuanto a la famosa "letra chica", es decir, las cláusulas redactadas en un tamaño de letra tan pequeño que nadie leía, y que constreñía al consumidor a obligaciones que desconocía; desde 1998 toda la letra en los contratos y documentos, debe tener un tamaño mínimo establecido por resolución de la Secretaría de Industria y Comercio.

El tamaño de la letra, en todos los contratos y también en los documentos, debe ser de 1.8 milímetros de altura y las cláusulas a destacarse deben estar impresas en tamaño superior y en "negrita", conforme la Resolución SICyM N° 906/98 (en vigencia desde el 7/7/99).

La directiva 93/13 de la Comunidad Económica Europea, determina como elemento fundamental la ausencia del poder de negociación del consumidor: El art. 3 determina: "Las cláusulas contractuales que no se hayan negociado individualmente se considerarán abusivas si, pese a la exigencia de la buen fé, causan en detrimento del consumidor un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato. Se considerará que una cláusula no se ha negociado individualmente cuando haya sido redactada previamente y el consumidor no haya podido influir sobre su contenido, en particular en el caso de los contratos de adhesión. El hecho que ciertos elementos de una cláusula, o que una cláusula aislada, se hayan negociado individualmente; no excluirá la aplicación del presente artículo al resto del contrato, si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata, no obstante de un contrato de adhesión. (9)

Si son cláusulas abusivas se puede ocurrir ante la justicia, pero en caso contrario, no puede esgrimir el consumidor falta de entendimiento o de conocimiento para liberarse de obligaciones contraídas.

Bergel y Paolantonio al comentar la situación normativa de los países miembros de la Comunidad Económica Europea, transcriben el concepto de cláusulas abusivas para la ley 78-23 del 10/1/78 de Francia, las que: "aparecen impuestas a los no profesionales o consumidores por un abuso de la posición económica de la otra parte y que le confiere a esta última una ventaja excesiva" (10); en tanto que en el caso de Alemania al comentar la ley de Condiciones Generales Negociables (ACB-Gestez de 1976) se establece un sistema integrado con una cláusula general avierta que remite al principio de buena fé. "La cláusula general ... establece como principio rector que las estipulaciones contenidas en condiciones generales negociables son ineficaces cuando perjudican al adherente indebidamente, contrariando el principio de buena fé." (11)

Siguiendo con el tema de los sujetos, que estarían incluidos en las operaciones del artículo 36 de la ley 24.240, además de las entidades bancarias ya mencionadas, estarían incluidas también, cualquier persona física o jurídica que realiza operaciones de venta a crédito.

La adquisición de cosas o servicios a crédito es una modalidad de compra cada vez más extendida en el mercado, sobre todo en situaciones de estabilidad económica (poca inflación o inflación encubierta) y en donde el nivel adquisitivo no responde a la realidad económica. El consumidor o por comodidad o por necesidad realiza operaciones a crédito utilizando servicios financieros en forma usual.

Por ejemplo las *tarjetas de crédito*, otorgadas por los bancos, pueden servir como instrumentos de pago o de financiación, por compras en uno o en varios pagos. El consumidor al solicitar el pago de un producto con una tarjeta en varias cuotas, generalmente no conoce las condiciones de la compra a crédito (plan de pagos determinado) que esta realizando, limitándose a firmar un cupón de la tarjeta, en el que no figuran los requisitos establecidos en el art. 36 de la ley 24.240.

Con más frecuencia, los consumidores abonan el mínimo sobre los consumos efectuados financiando saldos, sobre los cuales se generan intereses a tasas exorbitantes, que luego se capitalizan y vuelven a generar intereses, creando anatosismo. El usuario, por desconocimiento del contrato de utilización de la tarjeta de crédito o por una situación económica crítica que obliga a financiar o simplemente por una falta de control individual, se encuentra consumiendo servicios financieros.

La utilización de la tarjeta de crédito y los intereses por financiación se encuentran regidos por la Ley 25.065. Se debe firmar un contrato tanto por el emisor como por el consumidor y se deben recibir las tarjetas prestando conformidad al mismo.

La Cámara Nacional Federal Contenciosoadministrativo (Sala II, 4/11/97 "Diners Club Argentina S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones) (12) estableció que el emisor de la tarjeta de crédito tiene la obligación de informar al consumidor o usuario acerca de "la responsabilidad derivada de aquellos supuestos en los cuales la firma de los respectivos cupones es falsa y no se ha denunciado robo, hurto, extravío o pérdida de aquella, configura una transgresión al art. 4° de la ley 24.240 al haberse omitido el cumplimiento de una obligación propia de quien sea el sistema y hace la propuesta al consumidor cuya adhesión requiere; lo cual torna procedente la imposición de la sanción de multa."

El mismo fallo establece que el "contrato mediante el cual se regula la prestación de servicios de tarjeta de crédito configura una relación de consumo entre un prestador y un consumidor final o usuario que se encuentra comprendida en el ámbito de aplicación de la ley 24.240". (12)

Agregando que en tal sentido existe el deber de información previsto en el art. 42 de la Constitución Nacional y el art. 4 de la ley 24.240, cuya finalidad es tutelar el consentimiento del consumidor, permitiéndoles reflexionar adecuadamente cuando se perfecciona el contrato, permitiendo una elección racional y fundada respecto del servicio que pretende contratar.

También la jurisprudencia ha reconocido responsabilidad de los comerciantes en relación a las tarjetas de crédito, además de la responsabilidad conjunta del banco y la entidad emisora. "Como en la prestación del servicio de tarjeta de crédito el banco y la entidad emisora intervienen no sólo en su publicidad y ofrecimiento al usuario sino en su funcionamiento, obteniendo una ventaja o utilidad, deben asumir el riesgo empresario ínsito en tal actividad y responder conjuntamente ante el destinatario del servicio por su defectuosa prestación. De lo contrario, no se cumpliría con la norma del art. 42 de la Constitución Nacional, en tanto reconoce a los consumidores y usuarios de bienes y servicios el derecho a la protección de sus intereses económicos y a condiciones de trato equitativo y digno" (CNCom., Sala C, 21/5/98, "Jaraguionis, Nefi c/ Banco de Boston y otro). (13)

Las *cajas de seguridad* utilizadas por los usuarios a fin de prevenir principalmente que sus pertenencias sean robadas o hurtadas, con contenido secreto, genera una obligación de resultado en la entidad bancaria que proporciona dicho servicio, que se incluye en los tutelados por la ley 24.240.

La utilización de los *cajeros automáticos* implica un costo y también puede extraerse dinero por adelantado o como sobre giro, lo que también genera costos e intereses, como servicio financiero, también tutelado por la ley 24.240.

Actualmente en el mercado está en boga el sistema de *ahorro previo para fines determinados* para adquirir una vivienda, un automóvil, un electrodoméstico, etc., servicio financiero, que también se encuentra incluido en la ley 24.240.

Estos sistemas se prestan para que el proveedor mediante un suministro de información engañosa o parcial, presente al consumidor para su firma un plan de ahorro previo o un mandato de gestión crediticia, cuando el consumidor cree que está comprando un producto a crédito.

Al ser el mandato de gestión crediticia un contrato unilateral, firma un contrato de adhesión, solamente el consumidor, otorgando mandato a personas jurídicas inexistentes, que utilizan un nombre de fantasía seguido por siglas que llevan a error al consumidor, induciéndolo a creer que otorga mandato a una empresa.

La Ley de defensa del consumidor conjuntamente con la de defensa de la competencia y de lealtad comercial, establecen la presunción, que en caso de duda, se está a favor del consumidor.

## **B. La protección de los acreedores**

Según la relación del consumidor con la entidad bancaria, puede ser acreedor de ésta y no deudor.

O sea, que en los servicios bancarios, si el consumidor solicita crédito a la entidad bancaria es deudor de ésta; pero si invierte dinero, es acreedor de ésta.

En ambos casos el acreedor —ya se trate del cliente o de la entidad bancaria— también se encuentra desprotegido frente a la ley vigente y la situación de mercado en Argentina.

El consumidor no es el único desprotegido en esta relación, frente a abusos o usuras. El sobre endeudamiento de los consumidores abusando del crédito (5) desprotege al acreedor que luego no puede hacer valer sus derechos, no cobrando su acreencia por iliquidez del deudor, insolvencia o quiebra.

El usuario del servicio financiero es acreedor de la entidad financiera cuando invierte dinero. Hubo casos en nuestro país en que los usuarios se vieron burlados por cierres inesperados de bancos o quiebras, como son de público conocimiento el caso de El Hogar Obrero o Banco Patricios. En algunos casos el usuario acreedor queda desprotegido frente a la modificación societario o a su quiebra, quedando desprotegido en su reclamo (y a veces, involucrándose en largos juicios).

La entidad financiera es acreedora del usuario cuando presta dinero, emite una tarjeta de crédito, autoriza descubierto en cuentas bancarias. También aquí el acreedor queda desprotegido frente a posibles insolvencias del usuario, sea persona física o jurídica. En el tema que nos ocupa, si el usuario del servicio financiero es una persona jurídica y ésta realiza modificaciones sociales, o si se iliquida o desaparece, favorecida por las normas (nada duras) vigentes en nuestro país.

Sucede entonces que las entidades bancarias, que no sean acreedores privilegiados con derechos reales de garantía tales como hipoteca o prenda, se enfrentan con créditos incobrables, con empresas fantasmas, con domicilios inexistentes.

## NOTAS

- (1) Ley 24.240 de "Defensa del Consumidor", sancionada el 22/9/93, promulgada parcialmente el 13/10/93, publicada en el Boletín Oficial el 15/10/93, ADLA III-D, 4125.
- (2) MOEREMANS, Daniel E, "Contratación bancaria y ley de defensa de los consumidores", Diario La Ley, 24/9/97, pág. 1 a 8.
- (3) Comisión de Comercio Mercosur, Comité Técnico N° 7, 7/3/97.
- (4) STIGLITZ, Gabriel, "Reglas para la defensa de los Consumidores y Usuarios", Ed. Juris, Rosario, 1997, p. 198.
- (5) MOSSET ITURRASPE, Jorge "Defensa del Consumidor", Ed. Rubinzal-Culzoni Editores, Buenos Aires, 1998, p. 100/1.
- (6) UDO REIFNER, "Principios de Protección al Consumidor en los Servicios Financieros", en GERSCOVICH, Carlos Gustavo, "Derecho Bancario y Financiero Moderno", Ed. Ad-Hoc, Buenos Aires, 1999 (p. 167 a 211), p.169-70.
- (7) PAOLANTONIO, Martín Esteban, "Fondos comunes de inversión y protección del consumidor; una asignatura pendiente", La Ley tomo 160 págs. 707 a 717.
- (8) nota 23 y 24 de ob. Cit. en nota 2
- (9) BERGEL, Salvador D. Y Martín E. Paolantonio, "La Directiva de la Comunidad Económica Europea sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores ", en Revista de Derecho Privado y Comunitario N° 5 Ed. Rubinzal y Culzoni Editores, Buenos Aires, 1996 (pag. 191 a 219) p. 207.
- (10) Idem ob. Cit. en nota 9, p. 195.
- (11) Idem ob. Cit. en nota 9, p. 199.
- (12) Revista de Responsabilidad Civil y Seguros, La Ley año 1, N° 1, enero-febrero 1999, pág. 66/7.
- (13) Revista de Responsabilidad Civil y Seguros, la Ley año 1 N° 1, enero-febrero de 1999, pág. 89.

## **Acceso a la justicia. Socialización y humanización del proceso. Modos alternativos e informales de resolución de conflictos**

El conflicto es un fenómeno inevitable en todo agrupamiento, en tanto, al menos dos personas tengan idéntica pretensión sobre una misma cosa con la necesidad de atribuirle a una sola en detrimento de la otra. Los conflictos forman parte de cualquier comunidad, por ser afirmaciones o pretensiones contradictorias de bienes que son limitados. Estos conflictos tendrán efectos positivos para la evolución de la sociedad en tanto se puedan controlar para asegurar un grado razonable de equilibrio en las relaciones intrasocietarias.

Para la sociedad es importante la capacidad para dominar el conflicto en la sociedad, mediante medios de solución pacífica, más que la eliminación del conflicto.

Históricamente el modo de solucionar el conflicto o aplicar sanciones a las conductas antisociales, era la sociedad misma.

Con la evolución social, el modo de solución pacífica del conflicto, creado por el ordenamiento jurídico, es la justicia; administrada por una persona distinta de los interesados o involucrados en un conflicto determinado, con una sentencia o resolución obligatoria. Acatada en forma voluntaria o coactiva.

Pero las dificultades con que tropieza el justiciable para acceder al sistema jurisdiccional clásico, en los últimos tiempos, ha generado la búsqueda y la utilización de modos alternativos de solución de conflictos, tales como la mediación, la conciliación y el arbitraje.

El arbitraje, como método alternativo de solución del conflicto, no debe verse como una respuesta a la ineficacia o lentitud de la justicia ordinaria, sino como una alternativa válida en cualquier situación conflictiva.

Lamentablemente no se ha alcanzado una evolución en un cambio de mentalidad para la utilización masiva de estos métodos alternativos.

El arbitraje es un método o sistema de resolución de conflictos a través de un acuerdo de voluntades entre las mismas partes –

método de autocomposición- o a través de tercero que provea la solución –método adversarial o hetercompositivo-.

En el primer caso las partes a través de un acuerdo solucionan, hacen desaparecer el conflicto. En el segundo caso un tercero neutral determina los derechos en disputa.

El arbitraje puede ser institucional o ad hoc. Es institucional cuando existe una entidad especializada que administra y organiza el trámite, presta servicios para que la contienda pueda ser resuelta con eficacia, los árbitros son escogidos por las partes sin la participación de la entidad que da apoyo a las partes y a los árbitros. Por ejemplo la Cámara de Comercio Internacional, el Tribunal de Arbitraje General de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, la Cámara Arbitral de Cereales, en éste último caso con una participación más directa porque la Comisión Directiva de la institución es el tribunal, o los Tribunales Arbitrales de consumo, con la particularidad que existe un árbitro institucional y dos árbitros sectoriales, uno a propuesta del sector empresarial y el otro a propuesta del sector de consumidores. En el ad hoc las partes deben ponerse de acuerdo en las reglas sobre las cuales se desarrollará el arbitraje, sin mediar institución.

En los Tribunales Arbitrales de Consumo, se sortea un árbitro entre los institucionales y las partes pueden proponer un árbitro de su sector, entre los árbitros registrados. Si las partes no eligen árbitro sectorial, también se sortean de la lista respectiva.

El arbitraje puede ser de derecho o de amigables compondores. En el primer caso los árbitros actuarán con sujeción a formas legales y decidirán conforme el derecho positivo; mientras que los arbitadores o amigables compondores pueden prescindir de normas jurídicas, tanto en la tramitación del proceso como en la fundamentación del laudo, fallan a verdad sabida y buena fe guardada, el arbitraje se caracteriza por la informalidad procesal, respetando la garantía de la defensa en juicio, derecho a ser oído y a producir prueba, derecho a una decisión justa. (arts. 751, 761/3, 769 CPCCN y 789, 799, 796, 801, 807 CPCCBA).

Los Tribunales Arbitrales de Consumo pueden actuar como árbitros en derecho o en equidad. Las partes quienes se someten

voluntariamente a la jurisdicción del mismo, tornándola así obligatoria, pueden elegirlo y si nada dicen, se realiza un arbitraje en equidad.

Los árbitros en equidad pueden apartarse del derecho, están dispensados de aplicar las disposiciones legales que rigen el tema, pero la decisión debe sustentarse o fundarse en forma explícita en el laudo. No obstante, si bien es cierto que deben fallar con sujeción a su sano juicio y no están constreñidos a sujetarse a preceptos legales o principios jurídicos vigentes, no es menos cierto que su criterio puede apoyarse en normas de derecho que conceptúen equitativas con referencia al caso. Si el leal saber y entender de los árbitros coincide con disposiciones legales que ellos entienden que lo resuelve, se invocan explícitamente.

En una primera audiencia conciliatoria se insta a las partes para que solucionen el conflicto por su propia voluntad utilizando el método de la autocomposición, si no se llega a conciliación, los árbitros pasan a resolver el tema laudando, mediante un método heterocompositivo.

El laudo tiene fuerza de cosa juzgada y en caso de incumplimiento, se ejecuta por ante la justicia ordinaria.

El arbitraje puede ser voluntario o forzoso. En el caso de arbitraje voluntaria, las propias partes deciden adoptar este modelo (arts. 736/7 CPCCN y 774/5 CPCCBA).. El arbitraje es forzoso cuando ha sido impuesto por el legislador quien dispone quitar determinados litigios del ámbito de competencia de los jueces estatales, atribuyéndosela a los árbitros con carácter excluyente. No existe en este caso un acuerdo de voluntades que dé origen al sistema sino la decisión del legislador que deja de lado el principio general del sometimiento a los jueces oficiales, y otorga legitimación al árbitro, atendiendo a la naturaleza y características de ciertos asuntos.

Los casos de arbitraje forzoso en nuestra legislación son:

-cuando en la locación de servicios o de obra no se hubiere acordado el precio y el servicio o trabajo sea de la profesión o el modo de vivir de quien lo presta, se entiende que ajustaron el precio de costumbre, el que deberá ser determinado por árbitros (art. 1627 CC)

- las cuestiones que se susciten sobre la inteligencia de las cartas de crédito o recomendación y las obligaciones que ella importe, serán decididas por arbitraje (art. 491 Cm).
- en el trámite de ejecución de sentencias, cuando las liquidaciones o cuentas sean complicadas o de lenta y difícil justificación. O requieran conocimientos especiales, serán sometidas a la decisión de peritos árbitros o – si hubiere conformidad entre las partes- a la de amigables componedores (art. 516 CPCCN y 514 CPCCBA).

Existen otros casos en que la ley se remite a la resolución de peritos arbitradores. El modo de actuación de éstos ha sido asimilado al de los amigables componedores, debiendo además los árbitros tener especialidad en la materia. Tal es lo que surge del art. 773 del CPCCN, y con la salvedad de que respecto de ellos no es necesario el compromiso, del art. 811 del CPCCBA. Esos casos son los siguientes:

- los barraqueros o administradores de casas de depósitos deben someter las tasaciones referidas a faltas de efectos o perjuicios originados en el contrato de depósito, a peritos arbitradores (art. 128 CCom).
- en materia de compraventa comercial, los vicios o defectos que se atribuyan a las cosas vendidas, así como las diferencias de calidad, serán determinadas por peritos arbitradores, salvo estipulación en contrario (art. 476 CCom).
- en la compraventa mercantil, cuando el vendedor –después de perfeccionada la venta. Enajenase, consumiese o deteriorase la cosa vendida, será obligado a dar al comprador otra equivalente en especie, calidad y cantidad o, en su defecto, el valor que a juicio de árbitros se atribuyese al objeto vendido, con relación al uso que el comprador pretendía hacer de él, y al lucro que le podía proporcionar, rebajando el precio de venta, si el comprador no lo hubiese pagado todavía (art. 471 CCom).

El arbitraje en los Tribunales Arbitrales de Consumo, en principio es voluntario. El consumidor que entiende ha sido vulnerado su derecho inicia la instancia mediante una denuncia o requerimiento contra el empresario. Si éste se encuentra adherido al sistema de oferta pública, debe aceptar el arbitraje en forma obligatoria (forzoso), pero si la empresa no se encuentra adherida al sistema puede optar voluntariamente por aceptar la jurisdicción de los Tribunales o no. Si la

acepta, el laudo será vinculante entre las partes. Si no la acepta los Tribunales giran la denuncia a la Dirección de Defensa del Consumidor que corresponda, por ejemplo Gobierno de Buenos Aires o Provincia de Buenos Aires para que se continúe una instancia administrativa.

En el caso que se acepte el arbitraje de los Tribunales arbitrales de consumo, no se puede dirimir el mismo tema ni en sede administrativa ni en sede judicial. Pero si no es aceptado se puede tramitar paralelamente la denuncia en sede administrativa y en sede judicial.

Por último, el arbitraje puede ser interno o internacional., dependiendo que los elementos que lo componen tengan relación con un solo Estado o que vinculen a más de uno.

En tal sentido el arbitraje en los Tribunales Arbitrales de Consumo es interno.

El arbitraje de consumo es un instrumento para solucionar conflictos de los consumidores, cuando hay una divergencia o una situación de incumplimiento o desinteligencia entre las partes, de una manera rápida evitando el lento litigio judicial, menos costoso en relación los gastos de la justicia ordinaria y de más fácil acceso para alguien que tiene un reclamo cuya envergadura económica no le permite siquiera poner en marcha todo el aparato del Poder Judicial para que atienda su reclamo.

El arbitraje tiene, con relación al sistema judicial varias ventajas que le permiten ser más ágil, más económico, de más fácil acceso e igualmente eficaz que una sentencia judicial, representando una fuente de satisfacción social.

El laudo que dictan los árbitros tiene la misma fuerza jurídica que una sentencia, la misma validez y produce el mismo efecto de casa juzgada.

El arbitraje debe ser voluntario. Si así no lo fuera difícilmente pueda ser realmente entendido y aceptado socialmente. El arbitraje brinda a los consumidores un canal de acceso a ser atendido en una reclamación (que de otra manera carecería de interlocutor), también

está generando un efecto importante en materia de cambio cultural de nuestra sociedad.

El Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, permite que la gente vaya tomando conciencia de la importancia de no trasladar su conflicto automáticamente al Poder Judicial, y de recuperar la fuente generadora de derechos y obligaciones que es la autonomía de la voluntad. Le enseña a la gente que el conflicto suyo es suyo y que tiene que tratar de resolverlo mediante un acto propio de voluntad y no arrojándolo a un sistema que no puede dar respuesta adecuada en tiempo oportuno.

Desde el punto de vista del empresario representa una merma sustancial de los costos que tiene para resolver los conflictos a través de los tribunales ordinarios.

Desde el punto de vista general de la sociedad, este sistema permite que a través de cuestiones que individualmente consideradas no tienen una cuantía sustancial, la gente empiece a ver que la fuente principal de la cual debe surgir la resolución del conflicto es su propia voluntad. Es una de las formas que permite expandir en la sociedad, la cultura del arbitraje, de la conciliación, de la negociación, como formas de resolución de conflictos y a la larga de mayor pacificación social.

Generalmente los consumidores en su relación de consumo, ven un desequilibrio con el empresario. El consumidor aparece como la parte más débil, el arbitraje de consumo trata de restablecer el desequilibrio con el empresario, dirimiendo una controversia, mediante una adecuada satisfacción. De esta manera el mercado se transforma en confiable y justo. Desde el punto de vista social, es importante implementar un sistema cuyo objeto sea brindar credibilidad al mercado, mejorar la confianza en la existencia de la justicia y asegurar ésta sin que la cuantía del perjuicio sea un argumento desalentador.

Los métodos alternativos de resolución de conflictos como el arbitraje, deben ser precisamente una alternativa, no un sustituto del poder judicial.

Es fundamental que los consumidores conozcan no solo la existencia del arbitraje de consumo sino de sus reglas y de sus estadísticas. La información debe ser amplia y transparente pues ello da credibilidad al sistema.

Es necesario extender el arbitraje a todo el país, y crear una red que permita el intercambio de información y la coordinación de esfuerzos.

Debe tenerse especial cuidado en que los acuerdos entre las partes no subviertan los derechos de los consumidores: debe evitarse que en pos de conseguir un arreglo a la disputa se establezcan acuerdos que pongan a los derechos de los consumidores en su mínima expresión.

Debe ponerse especial cuidado en que no se obligue al consumidor a someterse a arbitraje si él no lo desea, consecuentemente deben verificarse los contratos de consumo para que no incluyan una cláusula de sometimiento al arbitraje obligatorio. Una opción que podría ser válida es la de obligar al predisponente que la cláusula sea escrita en forma destacada y deba firmarse especialmente por el consumidor.

## **DERECHO DEL CONSUMIDOR**

### **BIBLIOGRAFIA**

**ACCIARRI, Hugo A. y CASTELLANO, Andrea**

“Las garantías legales en las relaciones de consumo y la información. Algunas consideraciones económicas y jurídicas acerca de sus efectos”, La Ley, 1999-B, 924

**AGUIRRE MATOS, Roberto**

“El arbitraje: un desafío”, Derecho Económico, Teoría y Práctica, año I, N° 6, Ediciones Interoceánicas S.A., Buenos Aires

**ALTERINI, Atilio A.**

“El consumidor en la sociedad postmoderna”, La Ley 1996-E, 818

**ALTERINI, Atilio A., LOPEZ CABANA, Roberto M. , y STIGLITZ, Gabriel**

“La protección del consumidor en el marco de un proyecto de ley”, La Ley 1989-B, 1002

“Cómo desbaratar la protección del consumidor”, La Ley 1999-A, 783

**ARCAGNI, José Carlos y STIGLITZ, Gabriel A.**

“Protección al consumidor. Aspectos básicos y comparativos del derecho de consumo”, La Ley, 1990-A, 997

**ARICO, Rodolfo**

“La oferta en la formación del consentimiento negocial (Ley de defensa del consumidor)”, La Ley 1996-B, 818

**BERGEL, Salvador D y PAOLANTONIO, Martín E.**

“La Directiva de la Comunidad Económica Europea sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores”, Revista de Derecho Privado Comunitario N° 5, Ed. Rubinzal y Culzoni Editores, Buenos Aires, 1996

**BERSTEN, Horacio Luis**

“Consumidor: garantía legal y responsabilidad solidaria”, La Ley 22 de septiembre de 1998

“La rescisión contractual. Criterios de equidad. Criterios del tribunal”, La Ley 1999-B, 439

**BRIZZIO, Claudia R.**

“La teoría general del contrato y el derecho del consumidor”, La Ley 1998-D, 1285

**CABEZAS CESCATO, A. Paola**

“Acerca del artículo 42 de la Constitución Nacional”, La Ley, 1999-E, 211

**CAIVANO, Roque**

“Arbitraje”, Ed. Ad-Hoc, Buenos Aires, 1993

“Arbitraje: Solución para los conflictos de consumidores”, La Ley 20/2/96

“Arbitraje: solución para los conflictos de consumidores”, La Ley 1996-A, 1370

“El arbitraje de consumo en España”, La Ley 1996-A, 1547

**CASIELLO, Juan José**

“El derecho del consumidor y los contratos bancarios. Deber de información y buena fé”, La Ley 1999-E, 269

**CICERO, Nidia Karina**

“Los sistemas de protección de los usuarios de los servicios públicos, La Ley 1996-C, 420  
“Estado actual de las negociaciones del proceso de armonización de la legislación en materia de defensa del consumidor en el seno del Mercosur”, RDM 1999-1-50

### **CONSUMIDORES Y DESARROLLO**

Nº 5 septiembre/octubre 1998, Nº 6 noviembre/diciembre 1998, Publicación bimestral de Consumers International, Oficina Regional para América Latina y Caribe, Santiago de Chile

**CUIÑAS RODRIGUEZ, Manuel**

“Responsabilidad por productos elaborados defectuosos”, La Ley 1996-C, 839

### **DERECHOS Y DINERO**

Nº 43 setiembre/octubre 1998, Nº 45 febrero/mayo 1999, Publicación de ADELCO (Acción del Consumidor), Buenos Aires

**DROMI, Roberto, EKMEKDJIANN, Miguel A., RIVERA, Julio C.**

“*Derecho Comunitario*”, Ed. Ciudad Argentina, Buenos Aires, 1995

### **EDUCACION DEL CONSUMIDOR**

Publicación de ADELCO, Buenos Aires, 1995

**EKMEKDJIAN, Miguel Angel**

“Cometario al primer laudo dictado por el Tribunal Arbitral del Mercosur”, El Derecho 3 de agosto de 1999

### **EL OJO DEL CONSUMIDOR**

Nº 150 junio 1998, Nº 162 julio 1999, Publicación de ADELCO, Buenos Aires

**ESTEVEZ BRASA, Teresa M.**

“El contrato y el consumidor. Proyecciones sociales y dificultosa prognosis”, La Ley 1996-B, 1085

**FRUSTAGLI, Sandra A, ESBORRAZ, David E. Y HERNANDEZ, Carlos A.**

“Aportes para la puesta en marcha del Mercosur (Aspectos contractuales del consumo)”, La Ley 1995-A, 923

**GALLARDO, Catalina y LUCERO DE NOFAL, Mónica**

“El derecho de los usuarios y consumidores en la Provincia de Mendoza”, La Ley, 1999-A, 781

**GERSCOBICH, Carlos Gustavo**

*"Derecho bancario y financiero moderno"*, Ed. Ad-Hoc, Buenos Aires, 1999

**GHERSI, Carlos A.**

"La ley de defensa de los derechos del consumidor y la fragmentación del sistema de reaparación de daños (Una herramienta de control social)", *La Ley* 1994-B, 841

"Contrato de adhesión (En los proyectos de reforma de los Códigos Civil y Comercial y la ley del consumidor)", *La Ley* 1994-E, 863

**GOLDENBERG, Pablo**

"Los riesgos del desarrollo (Un supuesto especial de responsabilidad por productos elaborados)", *La Ley* 1996-E, 927

**GONZALEZ, Carlos Alberto**

"Ante la crisis brasileña: Qué papel podría haber jugado el "Protocolo de Defensa de la Competencia del Mercosur?", *Revista de Derecho del Mercosur* N° 2, abril 1999

**GUIA PRACTICA DELCONSUMIDOR**

Publicación de Consumidores Argentinos, Buenos Aires

**HACER**

N° 7 marzo de 1999, N° 10 junio 1999, N° 11 julio 1999, N° 12 agosto 1999, N° 13 de septiembre de 1999, N° extra de septiembre de 1999, Publicación de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, Ministerio de Economía, Editor CEP, Buenos Aires

**HIGHTON, Elena I. Y ALVAREZ, Gladys S.**

"La resolución alternativa de disputas (R.A.D.) y el consumidor. El consumidor ante el conflicto, Qué modos tiene de resolverlo?", *Revista de Derecho Privado y Comunitario* N° 5, Rubinzal-Culzoni Editores, Buenos Aires, 1996

**IRIGOYEN, Roberto**

"Fundamentos de la cláusula constitucional sobre defensa del consumidor", *La Ley* 1994-E, 1020

"Los derechos del consumidor", *La Ley* 1995-B, 819

**JIMENEZ, Eduardo Pablo**

"Evaluación de algunos matices conflictivos respecto de la legitimación para obrar en el amparo en procura de la defensa de los derechos humanos de la tercera generación", *El Derecho*, 23 de enero de 1997

**KEMELMAJER DE CARLUCCI, Aída**

"Publicidad y consumidores", *Revista de Derecho Privado y Comunitario* N° 5, Rubinzal-Culzoni Editores, Buenos Aires, 1996

**LA UNION**

N° 5 abril 1999

Publicación de Unión de Usuarios y Consumidores, Buenos Aires

**LAQUIDARA, José Luis**

“El sistema nacional de arbitraje de consumo: un ágil y efectivo método para resolver conflictos”, *La Ley*, 1999-C, 1102

**LOPEZ CABANA, Roberto M.**

“La contratación en la Ley de Defensa del Consumidor”, *Revista de Derecho Privado y Comunitario* N° 5, Rubinzal-Culzoni Editores, Buenos Aires, 1996

**LORENZETTI, Ricardo Luis**

“Tratamiento de las cláusulas abusivas en la Ley de Defensa del Consumidor”, *Revista de Derecho Privado y Comunitario* N° 5, Rubinzal-Culzoni Editores, Buenos Aires, 1996

“Principios generales de calificación de la cláusula abusiva en la ley 24.240”, *La Ley* 1994-C, 918

“La relación de consumo: conceptualización dogmática en base al Derecho del área regional Mercosur”, *La Ley*, 1996-E, 1303

“La acción de amparo para la participación de las asociaciones en el control de los servicios públicos”, *La Ley* 1997-A, 188

**LOVECE, Graciela**

Publicidad en la sociedad de consumo”, Plenario, Publicación de la Asociación de Abogados de Buenos Aires, año 4 N° 36, noviembre 1997, Buenos Aires

**LOVECE, Graciela y WEINGARTEN, Celia**

“Las vías de acceso a la Justicia en la ley de defensa del consumidor”, *La Ley* 1996-B, 833

**NOODT TAQUELA, María Blanca**

“*Arbitraje Internacional en el Mercosur*”, Ed. Ciudad Argentina, Buenos Aires, 1999

**MICELE, Mario R.**

“La ley de defensa del consumidor (Antecedentes, técnica legislativa y viabilidad)”, *La Ley* 1994-A, 900

**MOEREMANS, Daniel, E.**

“Contratación bancaria y ley de defensa de los consumidores”, *La Ley* 2/9/97

**MORELLO, Augusto M.**

“La influencia de los recientes ordenamientos brasileños en materia de pequeñas causas, mandato de seguridad y tutela de los derechos del consumidor en los países del Mercosur”, *La Ley*, 1995-B, 10045

**MOSSET ITURRASPE, Jorge**

“*Defensa del Consumidor*”, Ed. Rubinzal y Culzoni, Buenos Aires, 1998

“Introducción al Derecho del Consumidor”, *Revista de Derecho Privado y Comunitario* N° 5, Rubinzal-Culzoni Editores, Buenos Aires, 1996

“El consumidor de cablevideo frustrado y el daño moral”, *La Ley* 1994-E, 374

“La empresa y la protección del consumidor”, *La Ley* 1996-A, 1143

**NASIO, Ricardo L.**

“Defensa del Consumidor”, APSA Consumidor – Ediciones del País, Buenos Aires, 1998

**PAOLANTONIO, Martín Esteban**

“Fondos comunes de inversión y protección del consumidor: una asignatura pendiente”, La Ley tomo 160, pág. 707-717

**PEREZ BUSTAMANTE, Laura**

“Empresas sancionadas: no es negocio burlarse de los consumidores”, La Ley, 1999-A, 955

**REVISTA LA NACION**

Diario La Nación, 5 de marzo de 1998

**REVISTA VIVA**

Diario Clarín, 25 de abril de 1999

**REYES ORIBE, Annibal Manuel e IRAOLA, Francisco Javier**

“Cuestiones procesales en la Ley de Defensa del Consumidor”, Revista de Derecho Privado y Comunitario N° 5, Rubinzal-Culzoni Editores, Buenos Aires, 1996

**RICHARD, Efraín Hugo**

“Alteración de los derechos del consumidor en forma habitual”, Revista de Derecho Privado y Comunitario N° 5, Rubinzal-Culzoni Editores, Buenos Aires, 1996

**RINESSI, Antonio Juan**

“Reflexiones sobre las recomendaciones del II Congreso Internacional sobre Tutela Jurídica del Consumidor”, La Ley 1992-A, 605

“Consumidor informático”, La Ley 1995-A, 868

“El servicio público y la defensa del usuario”, La Ley 1995-E, 1148

“Caracterización y protección del consumidor”, La Ley 1996-E, 1264

**RIVERA, Julio César**

“El veto presidencial a la ley 24.240”, Revista de Derecho Privado y Comunitario N° 5, Rubinzal-Culzoni Editores, Buenos Aires, 1996

**RIOTMAN, Horacio**

“Acciones del consumidor perjudicado”, Revista de Derecho Privado y Comunitario N° 5, Rubinzal-Culzoni Editores, Buenos Aires, 1996

**RODRIGUES TUNDUVA, Renato**

“Bases para el desarrollo de la protección del consumidor en el Brasil”, RDM 1998-2-45

**SACRISTAN, Estela B.**

“Participación ciudadana previa a la toma de decisión administrativa: acerca de algunos de sus fundamentos en el derecho inglés”, La Ley, 1999-B, 480

**SANTARELLI, Fulvio Germán**

“El sistema nacional de arbitraje de consumo”, La Ley 1998-D, 1115

**SARAVIA, Jorge Andrés**

“Sistema nacional de arbitraje de consumo”, La Ley, 1999-C, 1104

**SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO**

Publicación de los Tribunales Arbitrales de Consumo, Dirección nacional de Comercio Interior, Subsecretaría de Comercio Interior, Secretaría de Industria, Comercio y Minería, Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos, Buenos Aires, enero 1999

**SORENSEN, Shane y MACIEL, Hugo Darío**

“La responsabilidad jurídica por el producto en los Estados Unidos de Norteamérica y en nuestro país”, La Ley 1996-E, 1350

**STIGLITZ, Gabriel A.**

“Reglas para la defensa de los Consumidores y Usuarios”, Editorial Juris, Rosario, 1997

“El derecho del consumidor en Argentina y en el Mercosur”, La Ley 1995-B, 1361

**STIGLITZ, Gabriel A y GANDOLFO DE STIGLITZ, Ana Claudia**

“Responsabilidad estricta del industrial por daños al consumidor”, La Ley 1996-B, 794

**STIGLITZ, MOSSET ITURRASPE y otros**

“Derecho del Consumidor”, 8 tomos, Ed. Juris, Rosario, 1991-7

**STIGLITZ, Gabriel y otro**

“Comentarios de la Ley de Defensa del Consumidor Ley 24.240”, Ed. Juris, Rosario, 1994

**STIGGLITZ, Rubén S.**

“Defensa del consumidor. Los servicios bancarios y financieros”, La Ley 1998-C, 1035

**TABOADA, Marcelo Alejandro**

“Planemaientos básicos sobre la defensa del consumidor, La Ley 1991-B, 1163

“Los derechos básicos de los consumidores y la necesidad de su reconocimiento legislativo”, La Ley 1991-B, 1241

“Importancia e insuficiencia del reconocimiento constitucional de la tutela de los consumidores”, La Ley 1992-A, 932

“Lobbying y las organizaciones de consumidores”, La Ley 1992-B, 932

“Ley de defensa del consumidor en el Senado”, La Ley-C, 1222

“Brasil innova con un Código del Consumidor”, 1993-A, 1067

“La nueva ley de defensa del consumidor”, La Ley 1993-E, 1191

“En torno a la ley de defensa del consumidor y a las observaciones formuladas por el Poder Ejecutivo”, La Ley 1994-A, 766

**TAMINI, Adolfo Luis**

“El delito de concurrencia desleal y el derecho de los consumidores a la libre opción”, La Ley 1993-C, 142

**TEMAS DE COMERCIO INTERIOR**

Nº 14 febrero de 1999, Nº 15 marzo de 1999. Publicación de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, Subsecretaría de Comercio Interior, Buenos Aires, 1999

**TIEMPO COMPARTIDO**

Publicación de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, Buenos Aires, 1999

**TODOS SOMOS CONSUMIDORES**

Publicación de Acción del Consumidor (ADELCO), Buenos Aires, 1995

**TONILLO, Javier Alberto**

“La protección internacional del consumidor. Reflexiones desde la perspectiva del Deerecho Inteernacional Privado Argentino”, EDM 1998-6-94

**VAZQUEZ FERREYRA, Roberto A. y ROMERA, Oscar Eduardo**

“Criterios interpretativos de la ley 24.240 de defensa del consumidor”, La Ley 1994-C, 797

“Aplicación supletoria de la ley de defensa del consumidor a los servicios públicos domiciliarios privatizados. Modificación de su artículo 31 (ley 24.568) sobre recargos por mora y sobrefacturación”, La Ley 1996-B, 973

“Turismo y defensa del consumidor”, La Ley 1996-C, 206

“La ley de defensa del consumidor en los contratos bancarios a la luz de un valioso precedente judicial”, La Ley 1996-C, 1004

“Las medidas autosatisfactivas en el derecho de daños y en la tutela del consumidor”, La Ley 1997-E, 1440

**ZANONI, Eduardo A.**

“Responsabilidad por daños y protección del consumidor”, Revista de Derecho Privado y Comunitario Nº 5, Rubinzal-Culzoni Editores, Buenos Aires, 1996

**Conclusiones de Congresos y Jornadas**

**PRIMERAS JORNADAS INTERNACIONALES DE POLITICA Y DERECHO DEL CONSUMO**

Publicación del Minsiterio de Economía y Obras y Servicios Públicos, Secretaría de Industria, Comercio y Minería, Subsecretaría de Comercio Interior, Buenos Aires, abril de 1999.

**SEGUNDAS JORNADAS BONAERENSES SOBRE METDOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS**

La Plata, 28/30 de octubre de 1999

Comisión Nº 2: Arbitraje de Consumo

**TERCER CONGRESO ARGENTINO DE DERECHO DEL CONSUMIDOR**  
Mar del Plata, 13 y 14 de marzo de 1998

**CUARTO CONGRESO ARGENTINO DE DERECHO DEL CONSUMIDOR  
JORNADAS INTERNACIONALES DE DEFENSA DE LOS USUARIOS Y  
CONSUMIDORES**  
La Plata, 20/1 de agosto de 1999

**CUARTO CONGRESO INTERNACIONAL DE DERECHO DE DAÑOS**  
Conclusiones de la Comisión N° 1: Derechos del Consumidor  
Separata de la Revista Plenario, Publicación de la Asociación de Abogados de Buenos Aires

**V CONGRESO INTERNACIONAL DE DERECHO DE DAÑOS**  
Conclusiones de la Comisión N° 1: MERCOSUR. Derechos del consumidor frente a empresas transnacionales y la globalización de la economía  
Revista Plenario, Publicación de la Asociación de Abogados de Buenos Aires, N° 30

**Bibliografía de leyes y jurisprudencia**

Ley 24.240, Boletín Oficial 15 de octubre de 1993  
Ley 24.568, Boletín Oficial 31 de octubre de 1995  
Ley 24.787, Boletín Oficial 2 de abril de 1997  
Ley 24.999, Boletín Oficial 30 de julio de 1998  
Ley 25.223, Boletín Oficial 5 de enero de 2000

Decreto 2089, Boletín Oficial 15 de octubre de 1993  
Decreto 1610, Boletín Oficial PPPcia. Bs.As. 14 de junio de 1996

Resoluciónn Secretaría de Comunicaciones N° 10059/99, Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico

ADLA III-D 4125

El Derecho, N° 9806, año XXXVII, 3 de agosto de 1999  
El Derecho, N° 9807, año XXXVII, 4 de agosto de 1999

La Ley, N° 180, año LXII, 22 de septiembre de 1998  
La Ley, N° 110, año LXI, 10 de junio de 1997  
La Ley, N° 183, año LXI, 24 de septiembre de 1997

Revista de responsabilidad civil y seguros, La Ley N° 1, año 1, enero-febrero 1999



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA MATANZA

Secretaría de Ciencia y Tecnología

Código.....

PROYECTO DE INVESTIGACION

Título del proyecto: DERECHO DEL CONSUMIDOR. Su recepción en la Constitución

Unidad Ejecutora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA MATANZA Departamento: Ciencias Económicas
Instituto, Carrera, Cátedra, etc. Ciencias Económicas / Licencia trua en Administración de Empresas
Grupo de Investigación: ROCCO, PELIZ
Dirección: Cód. Postal: Tel:

Investigadores Miembros del Equipo:

Nombre y Apellido: Mónica ROCCO
Nombre y Apellido: Néida PELIZ

Director/es:

Nombre y Apellido: Mónica ROCCO
Título: Doctor en Derecho Legajo UNLM: 358
Categoría Docente: Profesor Adjunto Dedicación: Semi. exc. lusiva
Dirección Particular: calle. 479. No. 39. Entre. 11. bis y 13. City Bell (Bs.As.)
Nombre y Apellido:
Título: Legajo UNLM:
Categoría Docente: Dedicación:
Dirección Particular: Tel:

RESUMEN:

SE ADJUNTA EN HOJA SIGUIENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA MATANZA

Secretaría de Ciencia y Tecnología

Código.....

PROYECTO DE INVESTIGACION

Título del proyecto: .....
DERECHO DEL CONSUMIDOR. Su recepción en la Constitución

Unidad Ejecutora: UNIVERSIDAD NACIONAL Departamento: Ciencias Económicas
DE LA MATANZA
Instituto, Carrera, Cátedra, etc.: Ciencias Económicas / Licenciatura
en Administración de Empresas
Grupo de Investigación: ROCCO PEREZ
Dirección: Lavalle 1718, 5º B, Capital Fed. Postal: 1048 Tel: 4371-4091

Investigadores Miembros del Equipo:

Nombre y Apellido: ROCCO, Mónica
Nombre y Apellido: PEREZ, Nélida

Director/es:

Nombre y Apellido: Mónica ROCCO
Título: Doctor en Derecho Legajo UNLM: 358
Categoría Docente: Profesor adjunto Dedicación: semi-exclusiva
Dirección Particular: calle 479 Nº 39 entre 11 bis y 13 City Bell (Bs. A

RESUMEN:

El tema general a investigar será el derecho del consumidor y del usuario; su recepción en la legislación vigente en la República Argentina mediante la ley 24.240 y su reconocimiento en el art. 42 de la Constitución Nacional (reforma 1994).
En forma particular: - los derechos fundamentales del consumidor: derecho de acceso al consumo, derecho a la educación para el consumo, derecho a la seguridad, protección de la vida, la salud y la integridad psicofísica, prevención de daños, protección del medio ambiente, derecho a la información, derecho a la protección de los intereses económicos, derecho a la organización, derecho a la participación, derecho de acceso a la solución de conflictos.
- La función indelegable del Estado en la defensa de los consumidores. Sistemas vigentes de defensa mediante los Tribunales Arbitrales de Consumo, Secretarías de Defensa del Consumidor y Oficinas de Orientación al Consumidor (organismos públicos nacionales, provinciales y municipales).
- Sistema de asesoramiento y agrupaciones no gubernamentales.
- Competencia y Jurisdicción del Poder Ejecutivo y Poder Judicial en conocimiento y apelación de casos de consumo.
- Rol del gobierno nacional en la Secretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor.
- Responsabilidad por daños al consumidor.

#### ANTECEDENTES CIENTIFICOS DEL DIRECTOR Y DE LOS INVESTIGADORES

Adjunte Curricula Vitae que no excedan de cuatro (4) páginas. Currículos más extensos no serán consideradas, con excepción técnicas. Indique solamente trabajos publicados desde 1965. En caso de que se considere relevante para la evaluación, acompañe fotocopia de los trabajos publicados.

Se adjuntan dos (2) curriculum vitae

#### TRANSFERENCIA

Indique los posibles usuarios directos y las formas concretas de utilización de los resultados del proyecto. Asimismo, señale si existen convenios o pre-convenios con los usuarios potenciales.

Los usuarios directos serán los consumidores (todo el espectro social habitacional, incluso incapaces), el Estado, las asociaciones de consumidores.

Debido a que el tema se encuentra en el programa de la carrera, los estudiantes de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA MATANZA, también serán usuarios directos.

Como se analizará, especialmente, el derecho del consumidor como usuario de servicios públicos, electricidad, gas, telefonía, frente a los oligopolios privados, generalmente de multinacionales. También serán usuarios directos todos los que gocen de dichos servicios.

Se realizarán publicaciones y se darán charlas y conferencias en relación al derecho del consumidor y al arbitraje aplicado al consumidor.

#### SIGUE EN HOJA ADJUNTA

VINCULACION DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON LAS ACTIVIDADES DOCENTES (Cursos de pregrado, posgrado, tesis, etc).

Cursos de pregrado: cátedras de derecho privado, civil y comercial, constitucional en las carreras de Licenciado en Administración de Empresas, Contador Público Nacional y Comercio Internacional.

Cursos de Postgrado: Especialidades de derecho constitucional, administrativo, civil y comercial.

**PLAN DE INVESTIGACION**

Indique hipótesis principales, metodológica y etapas de trabajo. No exceda más de cuatro (4) páginas)

**SE ADJUNTA**

COOPERACION EXTERNA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

¿Con qué instituciones, académicas o no académicas, estatales o multilaterales, mantiene vínculos actualmente o los ha mantenido hasta recientemente en relación al área temática que cubre el presente proyecto de investigación? ¿Qué actividades ha desarrollado el grupo de investigación en el marco de tales vínculos?

Nombre de la institución	Tipo de institución	País	Actividades desarrolladas
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

2. ¿Qué tipos de actividades considera posible y ventajoso desarrollar conjuntamente a instituciones académicas externas? Indique la nombre de tales instituciones, si existen actualmente relaciones formales e informales con las mismas, y describa el intercambio que podría establecerse en relación a la temática general del presente proyecto.

3. ¿Qué organismos de cooperación externa podrían ser interesados, a su criterio, en el desarrollo del presente proyecto? ¿Su grupo de investigación ha realizado algún intento al respecto?

4. ¿Qué modificaciones deberían ser practicadas al presente proyecto para adecuarse al interés de los organismos externos de cooperación y su financiamiento identificados en la pregunta anterior?

## Derecho del Consumidor

Unidad Ejecutora: Universidad Nacional de La Matanza  
Departamento: Ciencias Económicas  
Carrera: Ciencias Económicas  
Grupo de Investigación: Rocco – Pérez

- Director de Investigación: Prof. Dra. Mónica Rocco  
Títulos: Procurador – Abogado – Diploma en Relaciones Internacionales –  
Doctor en Derecho  
Legajo: 358  
Categoría Docente: Profesor adjunto con dedicación semiexclusiva  
Categoría Programa de Incentivos: B  
Dirección particular: calle 479 N° 39, entre 11 bis y 13, (1896) City Bell, Provincia  
de Buenos Aires. Tel: 0221-472-0653  
Dirección laboral: calle Lavalle 1718 5° B (1048) Capital Federal, Tel: 4371-4091 y  
4372-2914, cel: 15-4174-6886  
e-mail: [mrocco@unlm.edu.ar](mailto:mrocco@unlm.edu.ar)  
Se adjunta curriculum vitae
- Investigador: Prof. Nélide Pérez  
Títulos: Procuradora – Abogada - Escribana  
Legajo: 132  
Categoría Docente: Adjunto a cargo con dedicación exclusiva  
Categoría Programa de Incentivos: D  
Dirección particular: Thames 2118 4° D Capital Federal, Tel: 4775-0516  
e-mail: [nelidaperez@yahoo.com](mailto:nelidaperez@yahoo.com)  
Se adjunta curriculum vitae

## **1. INFORME TECNICO ACADEMICO**

### **1.1. Resumen del Proyecto**

El tema general de la investigación es el DERECHO DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO. Es un derecho nuevo receptado en el derecho objetivo desde 1994, a través de la ley 24.240 y reconocido en la Constitución Nacional desde la reforma de 1994.

El tema particular es: Los derechos fundamentales del consumidor: derecho de acceso al consumo, derecho a la educación para el consumo, derecho a la seguridad, protección a la vida, la salud y la integridad psicofísica, prevención de daños, protección del medio ambiente, derecho a la información, derecho a la protección de los intereses económicos, derecho a la organización, derecho a la participación, derecho de acceso a la solución de conflictos, derecho al resarcimiento (responsabilidad por daños).

Se desarrollan los siguientes temas: condiciones de oferta, venta, publicidad, venta domiciliaria y por correspondencia, venta a crédito, prestación de servicios, contratos de adhesión, términos abusivos y cláusulas ineficaces.

La responsabilidad por daños, se aborda en forma genérica y se aplica en especial al derecho a ser compensado.

También se aborda: la función indelegable del Estado en la defensa de los consumidores, la competencia y jurisdicción del Poder Ejecutivo y Poder Judicial, Secretaría de Defensa del Consumidor, Oficinas de Orientación al Consumidor y agrupaciones no gubernamentales, la solución de conflictos con especial referencia al Sistema de Arbitraje de Consumo.

Se abordan temas especiales tales como: celulares, tiempo compartido, tarjetas de crédito, venta domiciliaria, los que se irán ampliando.

El estudio de la ley 24.240 y sus modificatorias se integra con la Ley de defensa de la competencia y la Ley de lealtad comercial.

### **1.2. Síntesis metodológica**

Es una investigación jurídica, que abarca los aspectos teórico y práctico. En este sentido el método es dogmático-formalista y realista-sociológico, ya que se acentúan ambos aspectos conceptuales y reales de las instituciones y normas jurídicas.

Histórico.jurídica: es una investigación que hace un seguimiento de la protección de los derechos del consumidor desde las directrices de las Naciones Unidas de 1985, su recepción en la Constitución Nacional desde la reforma de 1994 y la promulgación de una ley a tal fin (24.240/94) hasta el presente.

Jurídico.comparativa: se busca identificar las similitudes y diferencias que pueden encontrarse en normas jurídicas o instituciones formales en distintos sistemas jurídicos vigentes, como por ejemplo la Ley General española para la defensa de los consumidores y usuarios de 1984, el Código brasileño de defensa del consumidor, la Ley de defensa del Consumidor de Ecuador de 1991, la Ley de Protección al consumidor de Venezuela de 1991 y la Ley de defensa de los consumidores de México de 1993.

Jurídico-descriptiva: a través del método de análisis se descompone y analiza un problema jurídico en diversos aspectos, se establecen relaciones y niveles que ofrecen la imagen de funcionamiento de la norma y de la institución jurídica de defensa de derecho del consumidor.

Jurídico-Prospectiva: Se cuestiona la ley y la institución jurídica, se evalúa y se proponen cambios.

### ***1.3. Dificultades encontradas en el desarrollo del proyecto en el plano científico.***

Al presente no se han encontrado dificultades. Se va cumpliendo el cronograma. Se está replanteando el índice y los temas específicos que se abordan.

### ***1.4. Cumplimiento de los objetivos***

A la presentación del primer informe de avance (agosto de 2000) se mantiene el objetivo general, que no ha sido modificado.

Se adicionan temas particulares y especiales a medida que se avanza en la investigación.

La Profesora Nélide Pérez está trabajando en el aspecto constitucional del tema, Constitución Nacional y provinciales y derecho constitucional comparado.

La Profesora Mónica Rocco está trabajando en el aspecto legal del tema, analizando la ley y sus modificatorias, incluso en derecho comparado.

Se introducirá un aspecto práctico de los reclamos, atento a que ésta última es Arbitro en los Tribunales Arbitrales de Consumo.

Los temas en estudio que se están desarrollando y de los cuales se adjunta un borrador son:

DERECHOS DEL CONSUMIDOR  
INTERES JURÍDICAMENTE PROTEGIDO  
SUJETOS  
OBJETO

LOS AHORRISTAS COMO CONSUMIDORES Y ACREEDORES.

- a. La protección de los usuarios o consumidores de servicios financieros
- b. La protección de los acreedores.

### **1.5. *Orientación que impuso a sus trabajos***

Esta investigación está orientada a un estudio dogmático de la norma y las instituciones vigentes en la República Argentina en lo que hace al derecho de consumo; asimismo con una orientación práctica desde el punto de vista sociológico, se analizan los casos y la aplicación de la ley a los mismos, eficacia del sistema de solución de conflictos y prevención del conflicto.

## 2. PRODUCCION CIENTIFICO-TECNOLOGICA

### **ACTIVIDADES TECNOLÓGICAS**

#### **1.1. Convenios, Asesorías o Servicios a Terceros**

ROCCO, Mónica

Función: Es árbitro en los **Tribunales Arbitrales de Consumo** desde su creación en 1998. Es árbitro sectorial empresarial a propuesta de la Cámara de Tiempo Compartido.

Objeto: Formar parte del Tribunal como medio alternativo de solución de conflictos utilizando los métodos de la conciliación y en el caso de su fracaso, el arbitraje.

Impacto: Los Tribunales Arbitrales de Consumo como sistema es rápido, eficaz y con gran porcentaje de solución de conflictos. Se solucionan conflictos extrajudicialmente, ahorrando tiempo (un juicio puede durar de 3 a 5 años y se soluciona con un arbitraje en 3 meses), sin costos para el consumidor y sin necesidad del patrocinio letrado obligatorio

Destinatario: Tribunales Arbitrales de Consumo

Consumidorres en el ámbito de la República Argentina.

Monto: el servicio no es arancelado

Organismo: Secretaría de defensa de la competencia y del consumidor. Ministerio de Economía.

Función: Miembro del **Instituto de Derecho del Consumo** desde 1999 a la fecha en el Colegio Público de Abogados de Capital Federal y en el Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata

Objeto: Reuniones periódicas de estudio, organización de eventos

Destinatario: abogados colegiados en los respectivos colegios

Monto: el servicio no es arancelado

Organismo: Colegio Público de Abogados de Capital Federal (CPACF)

Colegio de Abogados del Departamento Judicial de la Plata (CALP)

#### **1.2. Congresos, Jornadas, Talleres**

ROCCO, Mónica

2000, TIEMPO COMPARTIDO, Encuadre legal, Protección de los derechos del Consumidor, Charla con Debate, Asociación de Abogados de Buenos Aires, Buenos Aires, 9 de agosto de 2000

2000, 15 de marzo "DIA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, Buenos Aires, Centro Cultural General San Martín

1999 a la fecha Miembro del INSTITUTO DE DERECHO DEL CONSUMO del Colegio de Abogados de La Plata

- 1999 a la fecha Miembro del INSTITUTO DE DERECHO DEL CONSUMO del Colegio Público de Abogados de Capital Federal
- 1999 EL PENSAMIENTO ESTRATEGICO EN UNA MEDIACION. TEORIA DE JUEGOS , Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata, La Plata, 30 de octubre de 1999
- 1999 SEGUNDAS JORNADAS BONAERENSES SOBRE METODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata, La Plata, 28, 29 y 30 de octubre de 1999 (Miembro activo)
- 1999 IV CONGRESO ARGENTINO DE DERECHO DEL CONSUMIDOR JORNADAS INTERNACIONALES DE DEFENSA DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES, Instituto Argentino de Derecho del Consumidor, Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires, La Plata, 20 y 21 de agosto de 1999
- 1999 PRIMERAS JORNADAS INTERNACIONALES DE POLITICA Y DERECHO DEL CONSUMO, Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, Secretaría de Industria, Comercio y Minería, Subsecretaría de Comercio Interior, Ministerio de Economía, Buenos Aires, 8 de abril de 1999
- 1999, DIA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, Salón Blanco de la Casa de Gobierno, Buenos Aires, 17 de marzo de 1999
- 1998 JORNADAS SOBRE PROTECCION JURIDICA DEL CONSUMIDOR, Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata, la Plata 13 de noviembre de 1998
- 1998, TALLER SOBRE ARBITRAJE, Programa de Capacitación para Arbitros auspiciado por la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, Ministerio de Economía, Buenos Aires 20, 21 y 22 de octubre de 1998
- 1998 a la fecha TRIBUNALES ARBITRALES DE CONSUMO arbitro sectorial
- 1998 3° CONGRESO ARGENTINO DE DERECHO DEL CONSUMIDOR JORNADAS INTERNACIONALES DE DERECHO DEL CONSUMIDOR, Instituto Argentino de Derecho del Consumidor – Acción de Consumidores y Usuarios, Mar del Plata, 14 de marzo de 1998

### **3. FORMACION DE RECURSOS HUMANOS**

#### **3.1. DIRECCION DE INVESTIGADORES-EVALUACION DE ROYECTOS-CATEGORIZACIONES-OTROS**

ROCCO, Mónica

En la Universidad Nacional de La Matanza en el Programa de Incentivos de Investigación. Desde 1995 como Director de investigación.

1996-1997: Territorio Aduanero. Enclave y Exclave

Investigadores: Pérez Nélide, Peluso Santo Roberto y Yamuni José Gabriel

1998-1999: Desprotección del acreedor frente a las modificaciones estructurales relevantes de las personas jurídicas.

Investigadores: Pérez Nélide, Peluso Santo Roberto y Yamuni José Gabriel

2000 a la fecha: Derecho del consumidor

Investigadores: Rocco, Mónica y Pérez, Nélide

#### **3.2. DIRECCION DE TESIS**

ROCCO, Mónica

Tesis en ejecución

Tesista: PEREZ, Nélide

Título: La soberanía de los Estados integrantes del Mercosur

Universidad: Universidad Nacional de La Matanza

Carrera de posgrado: Maestría en Ciencias Sociales

Fecha en que se inscribió la tesis: 1999

#### **3.3. DIRECCION DE MONOGRAFIAS DE GRADO**

ROCCO, Mónica

Monografía: "Derechos del Consumidor"

Alumnos: Aquila, Marina Fernanda; Nores, Natalia Lorena; Tobares, Diego Hernán  
UNLM, 1998

Monografía "Defensa del Consumidor. Ley 24.240"

Alumnos: Revollo, Magaly; Barco, Flavia; Ibañez, Andrea  
UNLM, 1999

Monografía: "Ley 24.240. Defensa del Consumidor"

Alumnos: Aguilar, Marcelo; Duarte, Mariela; Galván, Noelia  
UNNLM, 2000