



Daniel R. Vítolo

DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO

Comentarios a las reformas introducidas por las leyes 26.993 y 26.994 —Código Civil y Comercial de la Nación.

Ley 24.240 —modificada por leyes 24.568, 24.787, 24.999, 26.361, 26.993 y 26.994— anotada con jurisprudencia.

Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo. Ley 26.993. Decreto reglamentario 202/15.



ÍNDICE

PARTE PRIMERA

COMENTARIOS A LAS REFORMAS INTRODUCIDAS POR LAS LEYES 26.993 Y 26.994 -CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN-

I. Aspectos generales y método de la reforma introducida por la ley 26.994 a la Ley de Defensa del Consumidor	29
1. Un nuevo Código Civil y Comercial de la Nación	29
2. La labor de la Comisión	30
2.1. La presentación en sociedad del Anteproyecto	33
2.2. Problemas que presentó la regulación para la Comisión	35
2.3. La visión sobre el derecho transitorio	36
2.4. La regulación específica de los contratos de consumo por parte de la Comisión.	38
2.5. Definición de “relación de consumo” y “contrato de consumo”	40
3. Consecuencias prácticas del método adoptado . .	41
4. Formación del consentimiento	42
5. Modalidades especiales	43
6. Cláusulas abusivas	44
7. Reformas al texto de la ley 24.240	45
8. Breve síntesis de las reformas propuestas en el Anteproyecto original.	46
8.1. Los contratos de consumo	47
8.2. Las reformas propuestas a la ley 24.240 . . .	48
9. Las modificaciones introducidas por el Poder Ejecutivo	49

9.1. Los contratos de consumo en la visión del Poder Ejecutivo y la ley 26.994.	50
9.2. Las reformas introducidas a la ley 24.240 por la ley 26.994.	52
10. <i>La decisión del Congreso de la Nación</i>	52
11. <i>Crítica a las reformas introducidas por la ley 26.994 a la ley 24.240</i>	52
II. <i>El objeto de la Ley de Defensa del Consumidor, las relaciones de consumo y el concepto “consumidor” o “usuario”</i>	55
1. <i>La reconversión del “buen padre de familia” en “consumidor”</i>	55
1.1. El buen padre de familia doblegado por el comerciante y buen hombre de negocios . . .	59
1.2. La metamorfosis del buen padre de familia convertido en consumidor o usuario	62
1.3. El consumidor, persona jurídica	63
2. <i>Contenido del derecho del consumidor</i>	63
2.1. Nuestra definición	64
2.2. El contenido del derecho del consumidor. . .	64
2.3. No hay un concepto abstracto y omniabarcativo de “consumidor”.	67
2.4. Algunas otras distorsiones interpretativas . .	69
3. <i>Alcance jurídico de la expresión “consumidor”</i> . .	70
3.1. El consumidor como cliente	71
3.2. El consumidor como destinatario final de los bienes.	72
3.3. El consumidor como sujeto que utilizará los bienes y servicios no profesionalmente.	73
3.4. El consumidor o usuario en la Constitución Nacional de la República Argentina	74
3.4.1. Trato digno y equitativo.	79
3.4.2. Comparación de textos	83
3.5. El consumidor y el usuario	84
3.6. Los terceros equiparados al consumidor o usuario.	87

3.7. El consumidor o usuario en la versión original de la ley 24.240	89
3.8. El consumidor o usuario en la ley 24.240 con las reformas de la ley 26.361	92
3.9. El consumidor o usuario en el Anteproyecto de Código Civil y Comercial de la Nación . . .	95
3.10. El consumidor o usuario en la ley 26.994 . .	97
3.10.1. El consumidor o usuario en el nuevo texto del art. 1º de la ley 24.240—con vigencia a partir del 1º de agosto de 2015	98
3.10.2. El consumidor en el cuerpo principal del Código Civil y Comercial de la Nación según ley 26.994	99
4. <i>La cuestión interpretativa y el principio favor consummatoris</i>	101
5. <i>¿Cómo queda el régimen del consumidor bajo la ley 26.994?</i>	108
5.1. Definición de consumidor y usuario.	108
5.2. Definición de proveedor	109
5.3. Definición de relación de consumo.	110
5.4. Sujetos equiparados al consumidor o usuario	111
5.5. Régimen interpretativo	111
6. <i>Conclusión</i>	112
7. <i>Cuadro comparativo</i>	113
III. Régimen de información y publicidad	117
1. <i>La información y la publicidad. Su tratamiento actual en la Ley de Defensa del Consumidor</i> . . .	117
2. <i>Las reformas introducidas por la ley 26.994</i> . . .	123
2.1. Las reformas introducidas a la ley 24.240 por la ley 26.994 en materia de información y publicidad	124
2.2. Normas introducidas en el cuerpo principal del Código	124
2.2.1. Información clara y circunstancias relevantes	124
2.2.2. Restricciones en materia de publicidad	125
2.2.3. Precisiones que obligan al oferente . .	126

3. <i>Conclusión</i>	126
4. <i>Comparación de textos</i>	127
IV. <i>Indemnización de daños materiales</i>	131
1. <i>La responsabilidad por daños en la norma original. Ley 24.240</i>	131
1.1. El legitimado activo	137
1.2. Los legitimados pasivos	138
2. <i>La ley 26.361</i>	139
2.1. El concepto de “daño directo”.	140
2.2. La potestad conferida a la autoridad administrativa.	142
3. <i>La norma introducida por la ley 26.994 en materia de daño directo y su apartamiento respecto de las propuestas contenidas en el Proyecto</i>	147
3.1. La anticipación de la ley 26.993	151
4. <i>Diferencias entre las cuatro regulaciones que, en realidad, son —en sentido estricto— solamente tres</i>	151
4.1. El concepto de “daño directo”.	151
4.2. La eliminación de las facultades jurisdiccionales de la autoridad de aplicación	152
4.3. La eliminación de topes	152
4.4. La eliminación del carácter de título ejecutivo otorgado a la decisión administrativa.	152
4.5. La eliminación de las deducciones compensatorias	155
5. <i>Las modificaciones introducidas en el trámite parlamentario. El cambio de “ley” por “norma”</i>	155
6. <i>Comparación de textos</i>	156
V. <i>Régimen de prescripción</i>	159
1. <i>La prescripción</i>	159
1.1. Cómputo del plazo	162
2. <i>El régimen de prescripción en el texto original de la ley 24.240</i>	162

3. <i>La reforma introducida por la ley 26.361</i>	165
4. <i>El régimen de prescripción bajo la ley 26.994.</i>	168
5. <i>Comparación de las normas</i>	170
VI. Sanciones pecuniarias disuasivas —daños punitivos	171
1. <i>Introducción al instituto de los daños punitivos</i>	171
1.1. <i>Una mirada diferente sobre la base institucional del daño punitivo y la controversia suscitada en el régimen francés</i>	177
1.2. <i>Características de los daños punitivos</i>	179
1.3. <i>El valor del instituto.</i>	179
2. <i>¿Puede ser admitido este instituto en nuestra legislación?</i>	180
3. <i>El daño punitivo en el régimen actual de la ley 24.240 —texto ley 26.361</i>	183
3.1. <i>Una relación de consumo</i>	185
3.2. <i>El proveedor incumplidor</i>	186
3.3. <i>El consumidor damnificado</i>	186
3.4. <i>El proceso judicial en el cual el consumidor o usuario efectúe el reclamo</i>	187
3.5. <i>El juez que acoja favorablemente la petición</i>	187
4. <i>¿Cómo se gradúa la multa civil?</i>	187
5. <i>El destino de la sanción.</i>	188
6. <i>La reforma al régimen legal propuesta por el Proyecto —que no prosperó— y la reconversión del daño punitivo en “sanción pecuniaria disuasiva”</i>	189
7. <i>El texto final de la ley 26.994</i>	194
VII. Contratos bancarios con consumidores y usuarios	195
1. <i>Introducción</i>	195
1.1. <i>Elemento subjetivo.</i>	201
1.2. <i>El elemento objetivo.</i>	201
2. <i>Aspectos generales de la regulación aplicable a todos los contratantes —consumidores o no</i>	202

3. <i>Los contratos bancarios con consumidores y usuarios</i>	204
3.1. Orden de prelación en las normas	206
4. <i>Aspectos particulares de la regulación contenida en la ley 26.994 relativas a los contratos bancarios con consumidores y usuarios</i>	207
4.1. Normas aplicables	207
4.2. Régimen de publicidad	207
4.3. Forma de los contratos	208
4.4. Régimen precontractual	209
4.5. Cargos y gastos	211
4.6. Régimen de información	211
VIII. <i>Otras normas sobre derechos del consumidor contenidas en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación (ley 26.994)</i>	215
1. <i>Las otras normas incluidas en el Código vinculadas con los contratos de consumo</i>	215
2. <i>Contratos celebrados fuera del establecimiento</i>	215
3. <i>Contratos celebrados a distancia</i>	219
4. <i>Utilización de medios electrónicos</i>	223
4.1. Información sobre medios electrónicos	225
4.2. Ofertas por medios electrónicos	225
5. <i>Lugar de cumplimiento</i>	225
6. <i>El régimen de revocación</i>	226
6.1. El derecho de revocación	227
6.1.1. El derecho de revocación en la ley 26.994	229
6.1.2. Excepciones al derecho de revocar contenidas en el nuevo régimen legal	230
6.2. Sobre el deber de informar el derecho de revocación	231
6.3. Forma y plazo para informar la revocación	231
6.4. Efectos del ejercicio del derecho de revocación	231
6.5. Imposibilidad de devolución	232
6.6. Gastos	232

7. <i>El abuso del derecho en la relación contractual</i> .	232
7.1. El abuso del derecho en el marco del régimen legal argentino	234
7.2. El abuso del derecho en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación	238
7.3. Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo.	239
7.4. Las cláusulas abusivas en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor	240
7.5. Las cláusulas abusivas en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación	242
7.5.1. Control de incorporación	243
7.5.2. Situación jurídica abusiva.	244
7.5.3. Límites a la declaración de abusividad	244
7.5.4. Control judicial de las cláusulas abusivas	244
8. <i>Contratos conexos</i>	245
9. <i>Comparación de textos</i>	246
IX. <i>Disposiciones de derecho internacional privado incorporadas al Código Civil y Comercial de la Nación en materia de derechos del consumidor</i>	257
1. <i>Introducción</i>	257
2. <i>La visión del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación en materia de derecho internacional privado frente a las relaciones de consumo</i>	260
3. <i>Normas generales en materia de jurisdicción</i> . . .	262
3.1. Regulaciones en materia contractual a la ley 26.994	263
3.2. Jurisdicción y derecho aplicable a los contratos de consumo en la ley 26.994	265
3.2.1. Jurisdicción	267
3.2.2. Derecho aplicable	268
4. <i>Conclusión</i>	268

PARTE SEGUNDA

**LEY 24.240 —MODIFICADA POR LEYES 24.568,
24.787, 24.999, 26.361, 26.993 Y 26.994—
ANOTADA CON JURISPRUDENCIA**

TÍTULO I

NORMAS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
DE LOS CONSUMIDORES

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º — Objeto. Consumidor. Equiparación	271
1. <i>Interpretación. Buena fe</i>	271
2. <i>Interpretación en favor del consumidor</i>	272
3. <i>Aplicación de la ley. Cuenta corriente bancaria</i>	273
4. <i>Aplicación de la ley. Contrato de transporte</i>	273
5. <i>Inaplicabilidad de la ley</i>	275
6. <i>Relación de consumo</i>	275
Art. 2º — Proveedor	279
1. <i>Proveedor de bienes y servicios</i>	279
2. <i>Servicios de salud</i>	280
3. <i>Servicios de turismo.</i>	281
4. <i>Tarjetas de crédito</i>	281
5. <i>Contrato de garaje</i>	281
6. <i>Televisión por cable</i>	282
7. <i>Seguros</i>	282
7.1. <i>La Corte Suprema de la Provincia de Mendoza</i>	282
7.2. <i>La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil de la Capital Federal.</i>	283
7.3. <i>La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial</i>	285

7.4. Otros tribunales provinciales	287
7.5. La posición de la Corte Suprema de Justicia de la Nación	288
7.6. El nuevo fallo “Buffoni”	290
8. <i>Casos de inaplicabilidad</i>	291
9. <i>Exclusión. Prestación de servicios profesiones liberales</i>	291
Art. 3º — Relación de consumo. Integración normativa. Pre- eminencia	292
1. <i>Interpretación integradora</i>	292

CAPITULO II

INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR
Y PROTECCIÓN DE SU SALUD

Art. 4º — Información	297
1. <i>Deber de información. Incumplimiento</i>	298
2. <i>Presupuestos de cumplimiento del deber de infor- mación</i>	306
Art. 5º — Protección al consumidor	307
1. <i>Deber de seguridad</i>	308
2. <i>Concesionarios viales</i>	308
3. <i>Servicios de turismo</i>	311
4. <i>Espectáculos deportivos</i>	312
5. <i>Locales bailables</i>	313
6. <i>Playa de estacionamiento</i>	313
7. <i>Venta de productos con irregularidades</i>	313
8. <i>Servicios públicos</i>	313
Art. 6º — Cosas y servicios riesgosos	314
1. <i>Crédito prendario</i>	314
2. <i>Cobertura médica</i>	315

CAPÍTULO III
CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA

Art. 7º — Oferta	315
1. <i>Condiciones de la oferta indeterminada. Presu-</i> <i>puestos</i>	315
2. <i>Limitación cuantitativa</i>	318
3. <i>Publicidades que no son ofertas</i>	318
Art. 8º — Efectos de la publicidad	318
1. <i>Efectos de la publicidad</i>	319
Art. 8º bis — Trato digno. Prácticas abusivas	322
1. <i>Trato digno</i>	323
Art. 9º — Cosas deficientes usadas o reconstituidas	324
1. <i>Cosas deficientes o usadas</i>	324
Art. 10. — Contenido del documento de venta	324
1. <i>Documento de venta</i>	325
Art. 10 bis. — Incumplimiento de la obligación	326
1. <i>Incumplimiento de las condiciones de venta. Efec-</i> <i>tos</i>	327
Art. 10 ter. — Modos de rescisión	329

CAPÍTULO IV
COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES

Art. 11. — Garantías	329
1. <i>Garantía legal. Bienes muebles no consumibles</i>	330
Art. 12. — Servicio técnico	333
1. <i>Servicio técnico. Falta de configuración del incum-</i> <i>plimiento</i>	333

Art. 13. — Responsabilidad solidaria	334
1. <i>Responsabilidad solidaria</i>	334
Art. 14. — Certificado de garantía	337
1. <i>Certificado de garantía</i>	337
Art. 15. — Constancia de reparación	338
1. <i>Prescripción</i>	338
2. <i>Constancia de reparación</i>	339
Art. 16. — Prolongación del plazo de garantía	339
1. <i>Prolongación de la garantía legal</i>	339
Art. 17. — Reparación no satisfactoria	340
1. <i>Condiciones de la reparación</i>	341
2. <i>Reparación no satisfactoria</i>	341
3. <i>Sustitución</i>	342
4. <i>Requisito previo a la sustitución</i>	343
5. <i>Sustitución de la cosa por otra de idénticas características. Falta de stock</i>	344
Art. 18. — Vicios redhibitorios	345
1. <i>Vicios redhibitorios. Efectos</i>	345

CAPÍTULO V

DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Art. 19. — Modalidades de prestación de servicios	348
1. <i>Prestación de servicios</i>	348
Art. 20. — Materiales a utilizar en la reparación	354
Art. 21. — Presupuesto	354
1. <i>Presupuesto</i>	354

Art. 22. — Supuestos no incluidos en el presupuesto	356
Art. 23. — Deficiencias en la prestación del servicio	356
1. <i>Corrección de deficiencias en el servicio</i>	356
Art. 24. — Garantía	356
1. <i>Garantía.</i>	357

CAPÍTULO VI

USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Art. 25. — Constancia escrita. Información al usuario	357
1. <i>Servicios públicos domiciliarios.</i>	358
2. <i>Contratos de adhesión</i>	359
Art. 26. — Reciprocidad en el trato	360
1. <i>Reciprocidad en el trato.</i>	360
Art. 27. — Registro de reclamos. Atención personalizada	361
1. <i>Registro de reclamos</i>	361
Art. 28. — Seguridad de las instalaciones. Información	362
1. <i>Seguridad de las instalaciones</i>	362
Art. 29. — Instrumentos y unidades de medición	363
1. <i>Instrumentos y unidades de medición.</i>	363
Art. 30. — Interrupción de la prestación del servicio	364
1. <i>Carga de la prueba</i>	364
2. <i>Obligación de resarcir</i>	365
3. <i>Responsabilidad por daños</i>	365
4. <i>Servicio interrumpido</i>	366
Art. 30 bis.	366
1. <i>Constancias de estado de deuda.</i>	367

Art. 31.	368
1. <i>Intereses</i>	369

CAPÍTULO VII
DE LA VENTA DOMICILIARIA,
POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS

Art. 32. — <i>Venta domiciliaria</i>	370
Art. 33. — <i>Venta por correspondencia y otras</i>	370
Art. 34. — <i>Revocación de aceptación</i>	371
1. <i>Revocación de aceptación</i>	371
Art. 35. — <i>Prohibición</i>	372
1. <i>Cargos no autorizados</i>	372
2. <i>Prestación de servicios</i>	372
3. <i>Imposición de los servicios de audiotexto al usuario de una línea telefónica común. Reglamentación</i>	372

CAPÍTULO VIII
DE LAS OPERACIONES DE VENTA DE CRÉDITO

Art. 36. — <i>Requisitos</i>	374
1. <i>Operaciones a crédito. Aplicación de la ley</i>	376
2. <i>Irretroactividad de la ley</i>	376
3. <i>Aplicación de la ley 24.240 al procedimiento de ejecución prendario. Juez competente</i>	377
4. <i>Inaplicabilidad de la ley 24.240 al procedimiento de secuestro prendario. Falta de configuración</i>	380
5. <i>Ejecución de títulos cambiarios. Competencia. Plenario</i>	382
6. <i>Normativa aplicable. Preeminencia sobre el dec. 5965/63</i>	382

7. Ejecución de títulos de crédito. Declaración de incompetencia de oficio. Procedencia	384
8. Ejecución de títulos de crédito. Declaración de incompetencia de oficio. Improcedencia	386
9. Inaplicabilidad de la doctrina plenaria del caso "Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial. Autoconvocatoria a plenario s/competencia del fuero comercial en los supuestos de ejecución de títulos cambiarios en que se invoquen involucrados derechos de consumidores	386
10. Competencia de la justicia comercial	387
11. Prenda comercial. Domicilio del deudor	392
12. Supuestos de aplicación de la ley 24.240. Relaciones emergentes de una tarjeta de crédito	395

CAPÍTULO IX

DE LOS TÉRMINOS ABUSIVOS Y CLÁUSULAS INEFICACES

Art. 37. — Interpretación	395
1. Cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños	396
2. Cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte	397
3. Cláusulas abusivas e ineficaces	398
4. Contratos de adhesión	402
5. Inaplicabilidad. Pagaré	403
6. Servicios de turismo	404
7. Pago por error. Acción de repetición	405
8. Acciones judiciales	405
Art. 38. — Contrato de adhesión. Contratos en formularios	407
1. Contratos de adhesión	407
2. No configuración	408

Art. 39. — Modificación de contratos tipo	408
--	------------

CAPÍTULO X

RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

Art. 40.	408
1. <i>Responsabilidad. Cadena de solidaridad</i>	409
2. <i>Transporte de pasajeros</i>	412
3. <i>Indemnización</i>	415
4. <i>Responsabilidad del concedente</i>	418
5. <i>Responsabilidad del concesionario</i>	419
6. <i>Responsabilidad objetiva.</i>	420
7. <i>Responsabilidad solidaria</i>	420
8. <i>Principios de interpretación.</i>	422
Art. 40 bis.	423
1. <i>Daño directo.</i>	424

TÍTULO II

AUTORIDAD DE APLICACIÓN, PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

CAPÍTULO XI

AUTORIDAD DE APLICACIÓN

Art. 41. — Aplicación nacional y local	424
1. <i>Autoridad de aplicación.</i>	424
Art. 42. — Facultades concurrentes	425
1. <i>Funciones concurrentes</i>	425
2. <i>Competencia federal en razón de la materia</i>	426
3. <i>Marcas y designaciones.</i>	426

Art. 43. — Facultades y atribuciones	426
1. <i>Facultades de aplicación</i>	427
Art. 44. — Auxilio de la fuerza pública	428

CAPÍTULO XII

PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

Art. 45. — Actuaciones administrativas	428
1. <i>Procedimiento y actuación administrativa</i>	431
2. <i>Acciones judiciales</i>	431
Art. 46. — Incumplimiento de acuerdos conciliatorios	432
1. <i>Acuerdos conciliatorios</i>	433
Art. 47. — Sanciones	434
1. <i>Sanciones</i>	435
Art. 48. — Denuncias maliciosas	436
Art. 49. — Aplicación y graduación de las sanciones	436
1. <i>Sanciones. Graduación</i>	437
Art. 50. — Prescripción	438
1. <i>Prescripción</i>	438
2. <i>No aplicación del plazo de tres años de prescripción. Contrato de transporte</i>	442
3. <i>Aplicación del plazo de tres años de prescripción. Contrato de transporte</i>	443
4. <i>No aplicación del plazo de tres años de prescripción. Compraventa inmobiliaria</i>	443
5. <i>No aplicación del plazo de tres años de prescripción. Bonos federales</i>	443
6. <i>Supremacía de la ley 17.418. Inaplicabilidad del plazo previsto por el art. 50</i>	444

Art. 51. — Comisión de un delito	445
--	-----

CAPÍTULO XIII
DE LAS ACCIONES

Art. 52. — Acciones judiciales	445
--	-----

1. <i>Legitimación activa. Asociación de consumidores y usuarios</i>	446
--	-----

2. <i>Intervención del Ministerio Público</i>	451
---	-----

3. <i>Legitimación activa. Asociaciones de consumidores. Improcedencia.</i>	452
---	-----

Art. 52 bis. — Daño punitivo	453
--	-----

1. <i>Daños punitivos. Procedencia</i>	453
--	-----

2. <i>Daño punitivo. Improcedencia.</i>	455
---	-----

Art. 53. — Normas del proceso	456
---	-----

1. <i>Normas de procedimiento</i>	457
---	-----

2. <i>Acciones judiciales</i>	458
---	-----

3. <i>Derecho a la salud</i>	459
--	-----

4. <i>Conveniencia de imprimir el trámite ordinario</i>	459
---	-----

5. <i>Aplicación a relaciones jurídicas preexistentes</i>	459
---	-----

Art. 54. — Acciones de incidencia colectiva	460
---	-----

1. <i>Acciones de incidencia colectiva</i>	461
--	-----

2. <i>Mediación. Procedencia</i>	464
--	-----

3. <i>Efectos de la sentencia</i>	464
---	-----

Art. 54 bis.	464
----------------------	-----

CAPÍTULO XIV
DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Art. 55. — Legitimación	465
-----------------------------------	-----

1. <i>Irretroactividad de la ley</i>	465
--	-----

2. <i>Legitimación de las asociaciones de consumidores</i>	465
3. <i>Beneficio de justicia gratuita</i>	466
4. <i>Diferencias entre el beneficio de justicia gratuita y beneficio de litigar sin gastos</i>	469
5. <i>Costas</i>	471
6. <i>Acciones colectivas. Improcedencia</i>	471
Art. 56. — Autorización para funcionar	473
1. <i>Tarjeta de crédito</i>	474
2. <i>Legitimación</i>	474
Art. 57. — Requisitos para obtener el reconocimiento	475
Art. 58. — Promoción de reclamos	475
1. <i>Asociación de consumidores</i>	475

CAPÍTULO XV

ARBITRAJE

Art. 59. — Tribunales arbitrales	476
1. <i>Competencia</i>	477

TÍTULO III

DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO XVI

EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

Art. 60. — Planes educativos	477
Art. 61. — Formación del consumidor	477
1. <i>Formación del consumidor</i>	478
Art. 62. — Contribuciones estatales	478

CAPÍTULO XVII
DISPOSICIONES FINALES

Art. 63.	479
1. <i>Exclusión del transporte aéreo</i>	479
2. <i>Agencia de viajes y turismo</i>	480
Art. 64.	481
1. <i>Autoridades de aplicación provinciales y municipales</i>	481
Art. 65.	482
1. <i>Ley de orden público</i>	482
2. <i>Cláusulas de exoneración. Improcedencia</i>	482
3. <i>Declaración de oficio. Nulidad de las cláusulas de prórroga de jurisdicción</i>	483
4. <i>Competencia territorial. Prórroga</i>	483
Art. 66.	485

PARTE TERCERA
TEXTOS LEGALES

1. <i>Modificaciones incorporadas por la ley 26.994 a la ley 24.240, modificada por la ley 26.361</i>	489
2. <i>Regulación establecida por el Código Civil y Comercial de la Nación (arts. 1092 a 1122) en materia de contratos de consumo</i>	490
3. <i>Regulación incorporada al Código Civil y Comercial de la Nación en materia de contratos bancarios con consumidores y usuarios (arts. 1384 a 1389)</i>	495
4. <i>Regulación del Código Civil y Comercial de la Nación en materia de contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas (arts. 984 a 989)</i>	496

5. <i>Regulación establecida en el Código Civil y Comercial de la Nación respecto de los contratos conexos (arts. 1073 a 1075)</i>	497
6. <i>Regulación establecida en el Código Civil y Comercial de la Nación en materia de normas de derecho internacional privado vinculadas con los contratos de consumo (arts. 2654 y 2655)</i>	497
7. <i>Ley 26.993 de Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo reglamentada por el dec. 202/15</i>	498
8. <i>Anexo II del dec. 202/15. Régimen disciplinario de los conciliadores en las relaciones de consumo</i> . . .	537
<i>Bibliografía</i>	543