

11, con nota de Mario O. Folchi, LL 2008-A, 147, con nota de Mario O. Folchi, JA 2006-IV, 304, AR/JUR/4904/2006)

La circunstancia de que la empresa sancionada sea sólo un agente de retención de las tasa e impuestos no la exime de responsabilidad a los fines de la multa impuesta —en cuanto omitió incluir la tasa de embarque en un aviso publicitario sobre traslado aéreo—, ya que independientemente de quien sea el que en definitiva percibe la suma por tales conceptos, es deber de quien publica un bien o servicio dar cabal cumplimiento a los mandatos de la Ley de Lealtad Comercial, siendo el hecho invocado por la recurrente irrelevante con relación a la protección del derecho de información veraz y cabal que detenta el consumidor. (CNPenal Econ., sala A, V. S.A., 03/06/2005, ED 214, 507, AR/JUR/3276/2005)

El hecho de que la tarifa publicada estuviera sujeta a aprobación gubernamental y que se haya indicado que no incluía tasas e impuestos, no resta responsabilidad a la empresa sumariada, puesto que, conforme la normativa vigente, cuando se publicitan voluntariamente precios de bienes y servicios por cualquier medio, debe indicarse el precio de contado en dinero efectivo, correspondiente al importe total que efectivamente debe abonar el consumidor final —conforme arts 9° y 5° de la resolución 434/94 reglamentaria de la ley 22.802—, ya que la ley de Lealtad Comercial tiene como uno de sus objetivos evitar que el consumidor deba hacer cálculos matemáticos, así como permitir una rápida comparación entre los valores de otros oferentes de plaza (CNPenal Econ., sala A, V. S.A., 03/06/2005, ED 214, 507, AR/JUR/3276/2005)

Tomo I

ÍNDICE GENERAL

Autores de este tomo7
 Presentación9
 Introducción 11

**PARTE PRIMERA — PRINCIPIOS GENERALES
 EN MATERIA DE SERVICIOS**

Carlos Gherzi - Celia Weingarten

..... 15

CAPÍTULO 1 — LA INFORMACIÓN

María de las Mercedes Sisterna

1. Introducción. Contextualización 17
 2. El deber de información. Delimitación conceptual y naturaleza jurídica 19
 3. Marco regulatorio y recepción jurisprudencial 24

4. El deber de consejo y de advertencia, como subtipos de una obligación agravada	28
5. Los vicios del consentimiento y las restantes consecuencias del incumplimiento del deber de información.....	32
6. Conclusión.....	37

CAPÍTULO 2 — LA PUBLICIDAD

Graciela Lovece

1. Introducción	41
2. La inclusión de la publicidad en la normativa de fondo	47
3. La economía de servicios como paradigma de lo intangible.....	49
4. La publicidad como fuente de vínculos jurídicos socialmente típicos ..	51
5. El Código Civil y Comercial las relaciones de consumo y la publicidad	56
5.1. La publicidad engañosa	57
5.2. La publicidad comparativa	58
5.3. La ilicitud de la publicidad abusiva y el respeto a la dignidad del consumidor	59
5.4. La falta de regulación de la publicidad subliminal	61
6. La oferta contractual, las precisiones y el marco publicitario	62
7. La obligación publicitariamente asumida y los términos del cumplimiento	67
8. Las acciones de cesación y rectificación publicitaria	69
9. La publicidad de los servicios	71
9.1. Los servicios profesionales médicos y la publicidad	71
9.2. La publicidad de los servicios bancarios.....	74
9.3. Los servicios turísticos y la publicidad	78
9.4. La función informativa de la publicidad de servicios públicos.....	81
9.5. Los corredores viales y la publicidad	82
10. La responsabilidad por daños en la actividad publicitaria.....	83
11. La jurisdicción y el derecho aplicable.....	87
12. Conclusiones	90

CAPÍTULO 3 — EL PRINCIPIO DE SEGURIDAD

Juan Martín Brun

1. Introducción	91
2. Orígenes del deber de seguridad.....	93
3. Concepto del deber de seguridad	96
4. La evolución de deber de seguridad en el ordenamiento jurídico argentino.....	99
4.1. Contemplación indirecta en la legislación argentina	99
4.2. La obligación de seguridad en el proyecto de Unificación del 1998 y en el actual Código Civil y Comercial	101
4.3. El derecho de consumidor y el deber de seguridad	104
5. La aplicación del deber de seguridad por la jurisprudencia argentina	110
6. El deber de seguridad en los servicios.....	116
6.1. El principio de seguridad es una obligación de resultado.....	120
7. Conclusión	121

CAPÍTULO 4 — PRINCIPIO DE PREVENCIÓN

Laura Romero Maisonave

1. Introducción	125
2. El sentido y la regulación de prevenir el daño	132
3. Antecedentes.....	135
3.1. Derecho romano.....	135
3.2. Corte Suprema de Justicia de la Nación	136
3.3. Código Penal	136
4. La regulación del principio en el Código Civil y Comercial	137
5. Conclusión.....	140

**JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — PRINCIPIOS
GENERALES EN MATERIA DE SERVICIOS**

Silvia Ippolito

1. La información	141
2. La publicidad	174
3. La seguridad	192
4. El principio de prevención.....	222
5. La obligación de continuidad en los servicios	229

PARTE SEGUNDA — SERVICIOS DOMICILIARIOS

Carlos Ghersi - Celia Weingarten

.....	239
-------	-----

**CAPÍTULO 1 — EL DESORDEN DEL RÉGIMEN JURÍDICO
DEL SERVICIO PÚBLICO DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA Y SU
IMPACTO SOBRE LOS CONSUMIDORES**

José Elvis Toto

1. Constitucionalización de los derechos de los consumidores con relación a los servicios públicos	243
2. Marco normativo específico para los usuarios de la electricidad. Caracterización como servicio público.....	245
3. El Digesto Jurídico Argentino. La nueva denominación de la ley 24.065 como ley M-1791.....	246
4. El decreto 804/01	250
5. La ley 25.468	251
6. Efectos de la derogación de normas	251
7. Revivificación o reviviscencia de normas derogadas.....	253
8. El inexplicable error de la Dirección de Información Parlamentaria del Digesto Jurídico.....	255

9. Marco normativo vigente aplicable luego de un correcto análisis de las normas	256
10. Impacto del análisis de vigencia	258
11. Conclusiones	262

**CAPÍTULO 2 — SERVICIO PÚBLICO DE SUMINISTRO DE
GAS DOMICILIARIO**

Federico M. Alvarez Larrondo y Gonzalo Martín Rodríguez

1. El marco normativo del mercado del gas. La cronología del desquicio.....	265
2. La situación del 2014	271
3. Los incrementos del 2016	272
4. La discusión actual: las razones que tornan improcedente de unificación de las acciones colectivas en materia de protección de usuarios del servicio de gas	273
5. Corolario.....	279

**CAPÍTULO 3 — EL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES
Y EL ENTE REGULADOR**

Hernán Eduardo Colombo

1. Introducción	281
2. Concepto de la expresión “marco regulatorio”	282
3. Contenido general de los diversos marcos regulatorios	283
3.1. Alcance	283
3.2. Instrumentos legales	286
4. Ley de Defensa del Consumidor	294
5. Resoluciones específicas de la Autoridad Regulatoria	296

**CAPÍTULO 4 — REGLAMENTO GENERAL DE CLIENTES DE LOS
SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES**

Hernán Eduardo Colombo

1. Introducción.....	299
2. Análisis de sus disposiciones.....	300
3. Su evolución regulatoria	315
4. La Comisión Nacional de Defensa de la Competencia.....	318
5. Las cláusulas abusivas. La resolución 9/04	321
6. El desbloqueo del terminal y la opinión de la CNC	324
7. La ley 27.078 y los precios del SBT.....	332
8. La Autoridad Regulatoria en materia de telecomunicaciones.....	342
9. Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la Nación.....	344
10. Comisión Nacional de Comunicaciones	345
11. Conclusión.....	347

CAPÍTULO 5 — EL SERVICIO DE INTERNET Y SU REGULACIÓN

Ramón Bernabé Arellano

1. Introducción.....	349
2. Definiciones regulatorias.....	350
3. Clasificación de acceso al servicio	355
3.1 Acceso telefónico (dial-up).....	356
3.2. Acceso banda ancha por ADSL	356
3.3. Cablemodem.....	357
3.4. Red de telefonía móvil	357
3.5. Acceso satelital.....	358
3.6. Acceso por fibra óptica.....	359
3.7. Acceso por línea eléctrica.....	360
4. Contrato de consumo: técnicas de contratación y comercialización	360
4.1. Condiciones generales de suscripción al servicio	362
4.2. Procedimiento de reclamaciones	365
5. Los desafíos de internet al marco normativo imperante.....	367
6. Conclusión.....	370

JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — SERVICIOS DOMICILIARIOS

Silvia Ippolito

1. El servicio de luz	371
2. El servicio de gas	384
3. El servicio de telefonía fija y móvil.....	396
4. El servicio de televisión por cable.....	407
5. El servicio de internet.....	420

**PARTE TERCERA — SERVICIOS DE TRANSPORTACIÓN
DE PERSONAS**

Carlos Ghersi - Celia Weingarten

.....	455
-------	-----

**CAPÍTULO 1 — RESPONSABILIDAD DEL ESTADO EN
SERVICIOS CONCESIONADOS**

Enzo Esteban Donato Brun

1. Introducción.....	457
2. Antecedentes económicos, jurídicos y sociales de las privatizaciones en Argentina.....	458
3. El rol del Estado en la concesión de servicios	462
4. Marco regulatorio de la responsabilidad estatal	465
5. El controvertido art. 6° de la Ley 26.944	468
6. Argumentos en torno a la responsabilidad del Estado en servicios concesionados.....	473
7. La responsabilidad del Estado con fundamento en la ley 24.240	477

CAPÍTULO 2 — LOS SERVICIOS EN EL SISTEMA DE
TRANSPORTE FERROVIARIO

Mariana Matilde Dávalos

1. Introducción.....	479
2. Características y singularidades del sistema de transporte ferroviario.....	487
3. Aplicación de la ley N° 24.240 (modificada por las leyes 26.361 y 26.994) y las disposiciones del Código Civil y Comercial de la Nación	493
4. El servicio de transporte por ferrocarriles y los usuarios.....	497
5. Las estaciones de trenes	499
6. La seguridad e información en los pasos a nivel	502
7. El paso vehicular y los terceros frente al ferrocarril	506
8. La seguridad para el tránsito de personas	508
9. El traslado de los pasajeros. Información y seguridad	510
10. Los daños producidos desde el exterior al ferrocarril. La reparación integral al pasajero	513
11. Eximentes de la responsabilidad de las empresas ferroviarias.....	515
12. Prescripción de las acciones.....	516
13. Conclusión.....	518

CAPÍTULO 3 — SERVICIOS EN EL SISTEMA DE
TRANSPORTE DE SUBTERRÁNEO

María Jimena Godino

1. Introducción.....	521
2. La Constitución Nacional y la aplicación de la ley 26.361 y normas del Código Civil y Comercial	524
3. El contrato de transporte en subterráneo	527
4. Responsabilidad del subterráneo	530
5. La extensión de la responsabilidad a lugares fuera del transporte	539
6. Responsabilidad del Estado.....	541

7. Prescripción de acciones.....	542
8. Conclusión.....	543

CAPÍTULO 4 — LOS SERVICIOS DE LAS AEROLÍNEAS EN LOS
AEROPARQUES EN VUELOS DE CABOTAJE

Vanesa Larroque Godoy y María Alejandra Waller

1. Introducción.....	547
2. Instrumentos normativos regulatorios	548
3. Los sujetos personas humanas protegidas.....	550
3. Obligaciones del proveedor	551
3.1. Obligación de seguridad e información constante	551
3.2. La obligación en lugar de embarque.....	553
4. Calificación del contrato de transporte aéreo	554
5. Incorporación de cláusulas abusivas.....	556
6. Cancelación y demora en abordar el vuelo	558
7. Daños al usuario	563
8. Supuestos de discriminación y trato indigno	567
9. Conclusión.....	571

CAPÍTULO 5 — LOS SERVICIOS DE LAS AEROLÍNEAS EN LOS
AEROPUERTOS EN VUELOS INTERNACIONALES

Vanesa Larroque Godoy y María Alejandra Waller

1. Introducción.....	573
2. La regulación de la relación de usuario del servicio	575
3. La documentación emitida por el proveedor	576
4. La obligación de información en cuestiones de derechos personalísimos: salud y riesgo de vida	577
5. La publicidad y la oferta: coincidencia o divergencia.....	583
6. Dañados, legitimidad y reparación integral	585
7. Agencias de turismo: obligaciones y responsabilidad.....	587
8. Robo o desaparición de pertenencias y equipaje.....	588

9. Transportes sucesivos. Conexiones.....	590
10. Conclusión.....	594

JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — SERVICIOS DE
TRANSPORTACIÓN DE PERSONAS

Silvia Ippolito

1. Los servicios de circulación de vehículos por autopistas	595
2. Los servicios en sistema de transporte ferroviario	617
3. Los servicios en el sistema de transporte subterráneo	648
4. Los servicios de las aerolíneas en vuelos de cabotaje e internacionales	653

Tomo II

ÍNDICE GENERAL

Autores de este tomo 7

PARTE CUARTA — SERVICIOS POSTVENTA DE AUTOMOTORES Y ELECTRODOMÉSTICOS

Carlos Gherzi - Celia Weingarten

..... 11

CAPÍTULO 1 — LOS SEGUROS COMO SERVICIOS EN LOS PLANES DE AHORRO PREVIO DE AUTOMOTORES

Waldo Sobrino

1. Introducción.....	13
2. Los contratos conexos de seguros	14
3. Seguros de vida	15
4. Seguro de automotores	16
5. Normativa legal aplicable	17
6. Ley de Defensa del Consumidor	18
7. Código Civil y Comercial.....	24
8. Obligaciones conexas	34

CAPÍTULO 2 — SERVICIOS POSTVENTA EN ELECTRODOMÉSTICOS

Mónica Hise

1. Introducción.....	37
2. Garantía: concepto. Plazo de vigencia. Diferencia entre ampliación convencional de la garantía y “garantía extendida”. Transporte a cargo del responsable de la garantía	40
3. Servicio técnico.....	46
4. Responsabilidad solidaria	50
5. Certificado de garantía.....	52
6. Constancia de la reparación.....	55
7. Prolongación del plazo de la garantía.....	56
8. Reparaciones no satisfactorias	57
9. Síntesis	61

CAPÍTULO 3 — BIENES IMPORTADOS: SISTEMA DE REPUESTOS

Jimena Parellada

1. Introducción.....	63
2. Marco normativo.....	65
2.1. La Ley de Defensa del Consumidor	65
2.2. El Decreto (PEN) 1798/94.....	66
2.3. Resoluciones de la Autoridad de Aplicación	67
3. Derecho comparado.....	72
4. Conclusión	75

JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — SERVICIOS DE POSTVENTA

Silvia Ippolito

1. Postventa de automotores.....	79
2. Postventa en electrodomésticos.....	83
3. Bienes importados	86

PARTE QUINTA — SERVICIOS BANCARIOS

Carlos Ghersi - Celia Weingarten

.....	91
-------	----

CAPÍTULO 1 — SERVICIO DE TARJETA DE CRÉDITO

Bernardo Marcos Diez

1. Introducción.....	93
2. El Contrato de tarjeta de crédito. Breve repaso de la regulación en la Ley 25.065.....	94
3. La figura del “usuario adicional”. Responsabilidad. Recepción en el Código Civil y Comercial de la Nación	97
4. El contrato de tarjeta de crédito y el derecho de consumo. Contratos bancarios. Código Civil y Comercial	102
5. El sobreendeudamiento y la prohibición de los pactos de capitalización de intereses. La situación en el nuevo Código y el contrato de cuenta corriente bancaria	104
6. Conclusión.....	107

CAPÍTULO 2 — LA PROTECCIÓN DEL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS. CONTRATOS BANCARIOS DE CONSUMO

Gonzalo Martín Rodríguez

1. La sociedad de consumo. La bancarización.....	109
2. El contrato en la contemporaneidad	112
3. La función del Banco Central de la República Argentina ante los nuevos desafíos protectorios.....	115
4. La contratación bancaria de consumo en el Código Civil y Comercial de la Nación	117

**CAPÍTULO 3 — EL CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE
BANCARIA CON CONSUMIDORES**

Gonzalo Rodríguez

1. Introducción.....	121
2. Regulación en el Código Civil y Comercial de la Nación.....	121
3. La normativa bancaria	123
4. Conclusión	128

**CAPÍTULO 4 — CONTRATO DE CAJA DE SEGURIDAD: NUEVA
REGULACIÓN, NUEVA PERSPECTIVA**

Segundo José Méndez Acosta

1. Introducción.....	129
2. Contexto jurídico.....	130
2.1. Nuevo paradigma	130
2.2. Diálogo de fuentes.....	133
2.3. Constitucionalización del Derecho Privado	133
2.4. Humanización del Derecho Privado.....	134
2.5. Sociabilidad en el ejercicio de los derechos	136
3. Disposiciones generales de los contratos bancarios en el CCyC.....	137
4. Contrato de caja de seguridad	139
4.1. Definición	139
4.2. Caracteres.....	140
4.3. Naturaleza jurídica	141
4.4. Obligaciones de las partes	142
5. Contrato de consumo. Contrato de adhesión	144
6. Responsabilidad.....	147
6.1. Cláusula eximente de responsabilidad.....	148
6.2. Cláusula limitativa de responsabilidad	149
7. Daños.....	151
7.1. Daño emergente.....	151
7.2. Daño moral.....	151
8. Prueba.....	153
8.1. Principios generales	153
8.2. Contratos de consumo.....	153

8.3. Disposiciones dentro de la regulación sobre el contrato de caja de seguridad	155
9. Contratos en curso de ejecución	156
10. Conclusión.....	157

JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — SERVICIOS BANCARIOS

Silvia Ippolito

1. Servicio de tarjeta de crédito.....	159
2. El servicio de cuenta corriente.....	193
3. El servicio de caja de ahorro.....	205
4. El servicio de caja de seguridad	212
5. El servicio de la cuenta sueldo	234

PARTE SEXTA — SERVICIOS DE COMPRA DOMICILIARIA

Carlos Ghersi - Celia Weingarten

.....	241
-------	-----

**CAPÍTULO 1 — CATEGORIZACIÓN DE LOS CONTRATOS
A DISTANCIA O FUERA DEL ESTABLECIMIENTO. VENTAS
DOMICILIARIAS**

Nélida Graciela Vázquez

Introducción.....	243
1. Categorías de los contratos a distancia o fuera del establecimiento	245
1.1. Supuestos especiales	248
1.2. Técnicas de contratación respecto del consumidor	249
1.3. Criterio respecto al modo de organización de las empresas.....	252
1.4. Cómo se caracteriza por psicológicamente este tipo de contratos	252
2. Problemática que plantean estos contratos.....	253
3. Derecho de revocación	257
3.1. ¿Cuál es la naturaleza del derecho de revocación?	259

3.2. Características del derecho de revocación.....	262
4. Relación entre los contratos a distancia y entre ausentes	263
5. El contrato realizado a través de Internet	264
5.1. Lugar de celebración de los contratos a través de Internet	269
5.2. Efectos jurídicos atribuibles	270

CAPÍTULO 2 — EL SERVICIO DE VENTA POR CORRESPONDENCIA

Pedro Jáuregui

1. Introducción.....	273
2. Venta por correspondencia y otras	275
3. Características de la venta por correspondencia	277
4. Diferencias con la venta domiciliaria	278
5. Perfeccionamiento del contrato celebrado a distancia	281
6. Prohibición de las ventas a través de sorteos, premios, regalos	282
7. Contratos celebrados a través de medios electrónicos	283
8. La obligación del proveedor de informar domicilio	284
9. El caso particular de los contratos de seguros	285
10. La contratación a distancia en el Código Civil y Comercial de la Nación	285
11. Prohibición	290

CAPÍTULO 3 — LA FACULTAD DE REVOCACIÓN

Pedro Jáuregui

1. Introducción.....	293
2. Artículo 34 LDC	293
3. Naturaleza jurídica del <i>ius poenitendi</i>	295
4. Cómputo del plazo	296
5. Efectos jurídicos del ejercicio del poder de arrepentimiento	296
6. Deber de información	298
7. Forma en que debe expresarse el <i>ius poenitendi</i>	300
8. Irrenunciabilidad	300

CAPÍTULO 4 — RELACIONES DE VENTA FUERA DE LOCAL COMERCIAL Y TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

Pedro Jáuregui

1. Introducción.....	301
2. Contratos celebrados mediante pago con tarjeta de crédito	301
3. El <i>ius poenitendi</i> en los contratos conexos	302
4. El derecho de arrepentimiento en el Código Civil y Comercial	303

JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — SERVICIOS DE COMPRA DOMICILIARIA

Silvia Ippolito

1. Servicio de venta por correspondencia	311
2. La facultad de revocación	312
3. Las ventas fuera del local comercial y las tarjetas de débito y crédito.....	313

PARTE SÉPTIMA — SERVICIO DE LOCACIÓN DE INMUEBLES

Carlos Ghersi - Celia Weingarten

.....	319
-------	-----

CAPÍTULO 1 — LOCACIÓN POR CONTRATO POR ADHESIÓN EN SERVICIOS DE INMOBILIARIAS

Silvia Cristina Ippolito

1. Contrato de locación. La nueva regulación.....	321
2. Modificaciones del Código Civil y Comercial.....	323
2.1. Respeto de la forma.....	323
2.2. Transmisión del contrato por causa de muerte o enajenación.....	324
2.3. Fallecimiento o abandono por parte del locatario de inmueble con destino habitacional	324

2.4. Contrato celebrado por apoderado	324
2.5. Objeto de la locación	325
2.6. Plazo de la locación de inmuebles	325
2.7. Locación habitacional	328
2.8. Obligaciones del locador	328
2.9. Obligaciones del locatario	329
2.10. Extinción del contrato	330
2.11. Artículo 1225	333
3. Contrato de corretaje inmobiliario	334
3.1. El corredor inmobiliario	334
3.2. El contrato de corretaje	335
3.3. Facultades del corredor	337
3.4. Obligaciones del corredor	338
3.5. El ejercicio del corretaje como empresa	340
4. Contrato por adhesión	340
5. Locación por contrato de adhesión en servicios de inmobiliarias	343
6. Resumen	346

CAPÍTULO 2 — SERVICIO DE ALQUILER TEMPORARIO PARA TURISMO

Carlos Ghersi

.....	349
-------	-----

CAPÍTULO 3 — SERVICIO DE GARAJES Y ALQUILER DE COCHERAS TEMPORARIAS EN EDIFICIOS DE PROPIEDAD HORIZONTAL. REGULACIÓN EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Carolina Gatto

1. Introducción	359
2. Lineamientos generales del contrato de garaje	360
3. Su distinción con la locación de cosas	360
4. El contrato de garaje bajo la órbita del derecho del consumidor y el deber de seguridad. Ley 5007 de la ciudad de Buenos Aires	362

5. Cocheras y espacios guardacoches en inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal	363
5.1. Diferenciación entre cochera y espacio guardacoches	364
5.2. Reglamento de propiedad horizontal	365
5.3. Responsabilidad del consorcio y del propietario por el uso de cocheras existentes en el edificio	366
6. Conclusiones	369

JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — SERVICIO DE LOCACIÓN DE INMUEBLES

Silvia Ippolito

1. Locación en servicios de inmobiliarias	371
2. El servicio de alquiler temporario para turismo	374
3. El servicio de garajes y alquiler de cocheras temporarios en propiedad horizontal	376

PARTE OCTAVA — SERVICIOS EN SHOPPING CENTERS

Carlos Ghersi - Celia Weingarten

.....	383
-------	-----

CAPÍTULO 1 — SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO EN SHOPPING CENTERS

Karin Alfie

1. Introducción	385
2. El servicio de estacionamiento en shopping centers: una relación de consumo	386
3. La obligación de seguridad en la prestación del servicio	389
4. La información en la prestación del servicio de estacionamiento en shopping centers	393
5. La publicidad en el servicio. El factor confianza. Cláusulas abusivas	395
6. Regulación introducida por el Código Civil y Comercial de la Nación. Contrato de depósito	398

7. Conclusiones	401
-----------------------	-----

**CAPÍTULO 2 — EL CONSUMIDOR Y LA RESPONSABILIDAD
FRENTE AL SERVICIO DE ASCENSORES Y ACCESO EN
ESCALERAS MECÁNICAS**

Daniela Fico

.....	403
1. Introducción.....	403
2. Servicios de ascensores y acceso a escaleras mecánicas.	405
2.1. Conservación de las instalaciones.....	406
2.2. Seguro de responsabilidad civil.....	409
2.3. Deber de información.....	409
3. El consumidor y los daños ocasionados por los ascensores y/o escaleras mecánicas	410
3.1. Deber de Información y advertencia.....	411
3.2. Deber de seguridad	412
4. El deber de seguridad y los consumidores.....	413
5. Cosas riesgosas en el Código Civil y Comercial.....	417
6. Conclusiones.....	421

CAPÍTULO 3 — EL SERVICIO DE SEGURIDAD PARA LOS USUARIOS

Celia Weingarten

1. Introducción.....	423
2. La empresa de seguridad. Alcance de las obligaciones asumidas.....	424
3. La conexidad contractual entre la empresa de vigilancia y el shopping center. Responsabilidad solidaria	427
4. La influencia de la publicidad y la marca en la captación de clientes incrementa la seguridad	431
5. El carácter restrictivo de las eximentes del factor objetivo de atribución.....	434
5.1. Robo a mano armada, asaltos en banda y hechos vandálicos	435
6. Cláusulas abusivas: limitación de la responsabilidad	437

**JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — SERVICIOS
EN SHOPPING CENTERS**

Silvia Ippolito

1. Estacionamiento.....	439
2. Servicio de ascensores y escaleras mecánicas.....	454
3. El servicio de seguridad para los usuarios.....	456

**PARTE NOVENA — RESPONSABILIDAD DEL
ESTADO EN SERVICIOS**

Carlos Ghersi - Celia Weingarten

.....	465
-------	-----

**CAPÍTULO 1 — LA GRATUIDAD TOTAL EN EL DERECHO
DEL CONSUMO**

Carlos Ghersi

1. Introducción.....	467
2. El uso del dinero en el mercado	470
3. Las vías de acceso a la solución de conflictos.....	471
4. Los fundamentos	472
4.1. Fundamento económico.....	473
4.2. Fundamento sociológico.....	473
4.3. Fundamento cultural.....	474
4.4. Fundamento jurídico	474
5. Diferencia entre la gratuidad y el beneficio de litigar sin gastos.....	475
6. Conclusión.....	477

**CAPÍTULO 2 — REGULACIONES SOBRE CIBERDEFENSA EN LA
REPÚBLICA ARGENTINA**

Silvina Andrea Cornaglia

1. Introducción. La ciberdefensa como problema.....	479
---	-----

2. Contexto y regulaciones.....	483
2.1. Panorama mundial.....	483
2.2. Sistema de Defensa Nacional.....	489
2.3. Abordaje normativo.....	493
2.3.1. Ministerio de Defensa	494
2.3.2. Jefatura de Gabinete de Ministros.....	503
2.3.3. Otros organismos.....	510
3. Conclusiones.....	513

CAPÍTULO 3 — LA RESPONSABILIDAD DEL ESTADO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DIRECTOS DE SALUD

Gabriela Alejandra Nucciarone

1. Introducción.....	517
2. La prestación del servicio de salud como derecho fundamental.....	519
3. El polémico progreso de la responsabilidad estatal	522
4. La responsabilidad del Estado en la prestación del servicio de salud	524
5. La aplicación del bloque normativo consumeril en torno a la prestación del servicio público.....	527
6. Los diversos regímenes de responsabilidad. La inconstitucionalidad de la ley 26.944.....	531
7. Conclusión.....	533

CAPÍTULO 4 — RESPONSABILIDAD DEL ESTADO POR EL SERVICIO DE SEGURIDAD PÚBLICA

Santiago Davobe

1. Introducción.....	535
2. Responsabilidad del Estado por el servicio de seguridad pública	542

CAPÍTULO 5 — RESPONSABILIDAD DEL ESTADO POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO CARCELARIO

Santiago Davobe

1. Introducción.....	549
2. Las sentencias de la Corte Suprema de Justicia	550

JURISPRUDENCIA SISTEMATIZADA — RESPONSABILIDAD DEL ESTADO EN SERVICIOS

Silvia Ippolito

1. La responsabilidad del estado en servicios concesionados.....	555
2. La responsabilidad del estado en la prestación de servicios de salud	574
3. La responsabilidad del estado por el servicio de seguridad pública	606
4. La responsabilidad del estado por el servicio carcelario.....	634