

TABLA DE CONTENIDOS

ABREVIATURAS	5
---------------------	---

INTRODUCCIÓN Y PLANTEAMIENTO

I. LA RELACIÓN DE CONSUMO	8
II. EL DAÑO MORAL EN LA RELACIÓN DE CONSUMO	11
2.1 ¿Por qué analizar el daño moral en la relación de consumo?	11
III. HACIA LOS PRESUPUESTOS PARA LA INDEMNIZACIÓN DEL DAÑO MORAL EN LA RELACIÓN DE CONSUMO	11

CAPITULO I

SUPUESTO DE HECHO DEL DAÑO MORAL EN LA RELACIÓN DE CONSUMO

I. SUPUESTO DE HECHO	12
1.1 Daño moral por accidente en establecimiento comercial	12
a) Supuesto de hecho	12
b) Montos de indemnización	15
1.2 Daño moral por servicios defectuosos de aerolíneas	15
a) Supuesto de hecho	15
b) Montos de indemnización	17
1.3 Daño moral por incumplimiento de los términos y condiciones (art. 12 LPC)	17
a) Supuesto de hecho	17
b) Montos de indemnización	20
1.4 Daño moral por servicios defectuosos de autopistas	21
a) Supuesto de hecho	21
b) Montos de indemnización	25
1.5 Daño moral en contratos de educación	26
a) Supuesto de hecho	26
b) Montos de indemnización	28
1.6 Daño moral por incumplimiento del deber de informar (y derecho a ser informado)	28
a) Supuesto de hecho	28
b) Montos de indemnización	31
1.7 Daño moral por infracción al derecho de retracto	31
a) Supuesto de hecho	31
b) Montos de indemnización	32
1.8 Daño moral por robo, hurto o daños de vehículos o especies en estacionamientos	32
a) Supuesto de hecho	32
b) Montos de indemnización	40
1.9 Daño moral por incumplimiento de la garantía legal	40
a) Supuesto de hecho	40
a.1) Infracción del derecho de opción del artículo 20 LPC	42
a.2) Problemas de conformidad de la cosa vendida	45
b) Montos de indemnización	48
1.10 Daño moral con ocasión de la nulidad de un contrato de adhesión	49
a) Supuesto de hecho	49
b) Montos de indemnización	51
1.11 Daño moral con ocasión de operaciones financieras	51
a) Supuesto de hecho	51
b) Montos de indemnización	53
1.12 Daño moral por productos defectuosos e inseguros	53
a) Supuesto de hecho	54
b) Montos de indemnización	59
1.13 Daño moral por publicidad engañosa	59

a) Supuesto de hecho	59
b) Montos de indemnización	65
1.14 Daño moral en contrato de seguros	65
a) Supuesto de hecho	65
b) Montos de indemnización	66
1.15 Daño moral con ocasión de servicios de telefonía	66
a) Supuesto de hecho	66
b) Montos de indemnización	68
1.16 Daño moral con ocasión de servicios de transporte terrestre	69
a) Supuesto de hecho	69
b) Montos de indemnización	70
1.17 Daño moral por servicios defectuosos (varios tipos de servicios)	70
a) Supuesto de hecho	70
a.1) Contratos que importan un deber de seguridad hacia la persona del consumidor	72
a.2) Servicios defectuosos en espectáculos públicos	73
a.3) Servicios defectuosos en envío de encomiendas y correos	74
a.4) Reparaciones defectuosas de bienes del consumidor	75
a.5) Servicios defectuosos de agencias de viaje y turismo	76
b) Montos de indemnización	78
1.18 Daño moral con ocasión de servicios de suministro	78
a) Supuesto de hecho	78
b) Montos de indemnización	81
1.19 Daño moral con ocasión de servicios de tarjeta bancaria y <i>retail</i>	81
a) Supuesto de hecho	81
a.1) Uso fraudulento de tarjetas de crédito por terceros ajenos al titular	83
a.2) Cargos y cobros indebidos en tarjetas de crédito	86
b) Montos de indemnización	88
1.20 Daño moral por trato indigno al consumidor	88
a) Supuesto de hecho	88
a.1) Imputación de un delito inexistente	89
a.2) No atención del consumidor y expulsión indebida del establecimiento comercial	91
b) Montos de indemnización	93
II. EL FACTOR DE ATRIBUCIÓN	94
2.1 La culpa en el incumplimiento contractual y la LPC	95

CAPÍTULO II EL DAÑO (MORAL)

I. SOBRE LA NOCIÓN DE DAÑO MORAL	98
1.1 Concepto de daño moral	98
1.2 ¿Qué dicen los tribunales en sede de consumo?	100
1.2.1 Sentencias que conceptualizan el daño moral como molestias	100
1.2.2 Sentencias que excluyen las molestias como un daño moral indemnizable	101
1.2.3 Sentencias que contienen un análisis más dogmático sobre el daño moral	103
1.3 Algunos problemas prácticos	104
1.3.1 ¿En qué supuestos se demanda daño moral?	104
1.3.2 ¿Quiénes demandan daño moral?	105
II. PRUEBA DEL DAÑO MORAL EN LITIGIOS DE CONSUMO	107
2.1 El daño moral no se prueba. Una tesis en retirada	107
2.2 El daño moral como objeto de prueba	108
2.3 Los medios de prueba admitidos para la acreditación del daño moral	110
2.4 Nuestra posición sobre la necesidad de probar el daño moral y los medios probatorios	112

2.5 Razonamiento judicial y justificación del <i>quantum</i> indemnizatorio (la prudencia judicial)	112
---	-----

CAPÍTULO III
RELACIÓN DE CAUSALIDAD Y DELIMITACIÓN

I. INCUMPLIMIENTO Y CAUSALIDAD	116
1.1 Daño moral y delimitación	118
1.1.1 El concepto de daño moral como delimitación ¿Es posible?	118
1.1.2 Naturaleza de la prestación contractual y delimitación de daños	119
1.1.3 Previsibilidad y fin de protección del contrato como mecanismos de delimitación	119
1.2 ¿Qué nos dicen los tribunales?	123
CONCLUSIONES	128
BIBLIOGRAFÍA	130