

ANEXO I

PROGRAMA DE “DERECHO DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO”

RESOLUCION C. A. N° 255/2018

CARRERA: Abogacía

DEPARTAMENTO: Departamento de Derecho Privado

ASIGNATURA: Derecho del Consumidor y del Usuario

CARGA HORARIA: 30 HORAS

DOCENTES: Andrea Imbrogno (Profesora Adjunta); Silvana Bais (Profesora JTP); Valicenti Ezequiel (Profesor JTP).

1.- FUNDAMENTACIÓN

El Derecho del Consumidor, nacido como un estatuto protectorio es desde hace varios años, un auténtico microsistema, con sus propios principios, conceptos y soluciones jurídicas¹. Se trata de una rama del Derecho que no ha cesado de crecer. El tránsito inicia con la sanción de la Ley de Defensa del Usuario y Consumidor en 1993 y tiene su instancia culmine con la incorporación del microsistema en el sistema general de derecho privado plasmado en Código Civil y Comercial, a lo que se suma la vigente incluyendo la consagración en el artículo 42 de la Constitución Nacional. A su par, los estudios científicos de la materia han crecido notablemente, y es igualmente profusa la jurisprudencia.

En definitiva, se trata el Derecho del Consumidor ha ganado paulatina *autonomía* como rama del Derecho. Posee autonomía material, legislativa, científica y, más recientemente, judicial². En este panorama, es preciso avanzar en la consolidación de su autonomía *educativa*. En este trayecto es imprescindible recordar el Seminario de Investigación y Profundización sobre Defensa del Consumidor. A partir de esta

1 NICOLAU, Lidia N. "La tensión entre el sistema y el microsistema en el derecho privado" en *Trabajos del Centro*, Fac. Derecho UNR, n° 2 (1997), pp.79-83; Sozzo, Gonzalo, "La resistemización de la regulación del derecho del consumo en el Proyecto de Código Civil 2012", en *Revista Derecho Privado*, Ediciones Infojus, n°4, p. 79 y ss.

2 CIURO CALDANI, Miguel A. - "Nuevas reflexiones sobre la complejidad de las autonomías jurídicas", en BENTOLILA, Juan José (coord.), *Introducción al Derecho*, La Ley, Bs. As., 2009, p. 151 y ss.

experiencia, y en vista de la evolución y el crecimiento cuantitativo y cualitativo que ha tenido el Derecho del consumidor, es que se propone la creación de “Derecho del Consumidor” como materia *optativa*.

El contenido de la materia se compone, esencialmente, de dos grandes temáticas. Por un lado, la Teoría General del Derecho del Consumidor, en el cual se desarrollan los conceptos propios de la materia (relación de consumo, consumidor, proveedor, etc.) así como también los principios formadores del microsistema (principio protectorio, principio de acceso al consumo sustentable, etc.) y su particular funcionamiento. Por otra parte, el resto de las unidades se desarrollan sobre la base de una de las características propias de la materia: su *transversalidad* con el resto de las ramas del Derecho. Por ello, en las unidades se desarrollan las soluciones específicas el Derecho del Consumidor con relación al Derecho de los contratos, al Derecho de la responsabilidad civil, al Derecho administrativo y al Derecho procesal.

2.- OBJETIVOS

Se propone que el estudiante logre:

- Construir una concepción del Derecho del Consumidor, a través de una visión comprensiva de la realidad social, las normas y los valores.
- Lograr un adecuado manejo de los principios, conceptos y soluciones jurídicas propias de la materia.
- Comprender el funcionamiento del Derecho del Consumidor como *microsistema* y su vinculación con el *sistema* Derecho Privado y otros microsistemas, así como también advertir las vinculaciones de la materia las diferentes ramas del mundo jurídico, de modo especial en relación al Derecho Contractual, al Derecho de la responsabilidad civil, al Derecho Administrativo y al Derecho Procesal.
- Resolver casos concretos a partir de los conceptos y soluciones enseñadas.
- Alcanzar una actitud crítica y valorativa de los contenidos de la materia.

3.- PROGRAMA DE CONTENIDOS

UNIDAD I: Teoría general del derecho del consumidor.

- 1.- Origen y evolución histórica. Consideraciones filosóficas, históricas y sociológicas de la protección del consumidor. La incidencia del orden público económico de protección.
- 2.- Evolución normativa. La Ley de Defensa del Usuario y Consumidor (ley 24.240) y su decreto reglamentario (dec. 1798/94). La reforma constitucional de 1994. Reformas a la ley 24.240. La protección del consumidor en el Código Civil y Comercial.
- 3.- Régimen provincial de implementación de los derechos de los consumidores en la Provincia de Buenos Aires.
- 4.- El microsistema del derecho del consumidor. Funcionamiento de normas: diálogo de fuentes e integración normativa. El principio protectorio del consumidor. Otros principios: buena fe y protección de la confianza, acceso al consumo y consumo sustentable.
- 5.- La relación de consumo. Sujetos de la relación: el consumidor y el proveedor. El usuario. El problema del consumidor expuesto: debates y estado de la cuestión. El denominado “empresario consumidor”. El consumidor especialmente vulnerable.

UNIDAD II: Reglas protectorias en el marco de los contratos de consumo y las prácticas de comercialización.

- 1.- El deber de información. Fundamentos normativos. El contenido del deber de informar. Proyección en las diferentes etapas del contrato. El deber de consejo y de advertencia. La carga de auto-información como límite.
- 2.- Regulación de la publicidad. Diversas especies de publicidad. La publicidad engañosa. Integración del contrato de consumo a través de la publicidad. Las acciones individuales y colectivas.
- 3.- Prácticas de comercialización. Prácticas abusivas y prácticas prohibidas. Trato indigno y trato discriminatorio. Operaciones domiciliarias y a distancia.
- 4.- El contenido del contrato y las cláusulas abusivas. Metodología del Código Civil y Comercial. Requisitos de redacción. Control de inclusión y control de contenido. Definición normativa de cláusula abusiva en el contrato de consumo. Estándares de apreciación La desnaturalización del contrato como cláusula general. Las cláusulas sorpresivas. Casuística.
- 5.- Interpretación del contrato. Interpretación a favor del consumidor. Consecuencias.

6.- La protección del consumidor frente a los prestadores de servicios públicos privatizados. La tarifa. Sistemas de determinación. Control administrativo y judicial. Responsabilidad de los prestadores privados y estatales de servicios públicos frente a los usuarios. Responsabilidad del Estado y de los entes reguladores frente a los usuarios. Derechos de los usuarios del servicio de distribución de gas natural, energía eléctrica, telefonía, agua potable y cloacas.

UNIDAD III: El derecho del consumidor en la teoría general de la responsabilidad civil.

- 1.- Las funciones de la responsabilidad civil en el derecho del consumidor: función preventiva, función resarcitoria y función punitiva. Relaciones entre la teoría general de la responsabilidad civil del Código Civil y Comercial y el microsistema del consumidor.
- 2.- Función preventiva. Principio de prevención y principio precautorio. Normas del derecho del consumidor. Incidencias de la protección del ambiente.
- 3.- Función resarcitoria. Responsabilidad objetiva por cosas y servicios. Ámbito de aplicación del art. 40 de la LDC. La solidaridad en la cadena de comercialización. El denominado “daño directo”. El problema de los riesgos de desarrollo. Prescripción de las acciones.
- 4.- Función punitiva. La función económica de la punición civil. La incorporación del art. 52 bis. Análisis y críticas a su redacción. Casuística jurisprudencial de la aplicación de indemnizaciones punitivas (o daño punitivo).

UNIDAD IV: Incidencias de la defensa de la competencia sobre el derecho del consumidor.

- 1.- **El derecho de la defensa de la competencia. Concepto.** Los sistemas de Estados Unidos y Europa en defensa de la competencia. Defensa de la competencia en la Argentina. Relaciones con el derecho del consumidor.
 - 2.- Mecanismos de defensa de la competencia. Represión de los Monopolios. Control de concentraciones económicas. Restricciones horizontales y restricciones verticales.
 3. Abuso de posición dominante. Discriminación de precios. Imposición de precios o condiciones abusivas. Otras formas de abuso. Toma de control. Condicionamientos.
-

UNIDAD V: Aspectos administrativos y procesales del derecho del consumidor.

1.- Aspectos administrativos. Autoridad de Aplicación nacional y local. Normas de procedimiento administrativo. La liquidación del daño en sede administrativa (Art. 40 bis Ley 24.240). Procedimiento establecido por la ley 13.133. Competencia de lasOMIC.

2.- Aspectos procesales. Los procesos judiciales relativos a relaciones de consumos. Reglas especiales. La Ley 26.993: sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo. Las medidas autosatisfactivas, las acciones de amparo y de habeas data.

3.- Acciones y procesos colectivos. Derechos de incidencia colectiva sobre bienes colectivos y sobre intereses individuales homogéneos. Evolución normativa y en la jurisprudencia de la CSJN. Acciones colectivas: legitimados activos y requisitos de la acción. Reglas especiales para la tramitación de los procesos colectivos.

4.- El rol de las Asociaciones de consumidores.

4.-Encuadre Metodológico

Para la enseñanza de la materia se combina el método expositivo con la teoría constructivista, de modo de que el estudiante participe del proceso de aprendizaje. Siendo una materia que implica un abordaje desde lo sociológico, lo económico y lo normológico es adecuado el método deductivo-inductivo en el planteo de las problemáticas prácticas con la finalidad de introducir el saber hacer, sin olvidar la faceta actitudinal y la enseñanza de valores que el mismo docente deber respetar y estar presentes en todo el proceso educativo.

Descripción de las actividades teóricas y prácticas

Tanto para las clases teóricas como prácticas se indican los temas a los alumnos mediante un cronograma definido con antelación, de manera que los estudiantes puedan llegar a clase con los temas ya leídos y propiciar el debate, interrogaciones y planteos de problemáticas y casos, a fin de que con la participación de los alumnos y docentes se

genere la producción de conocimiento, propiciando la elaboración de producciones personales.

5.- EVALUACIÓN

En razón de que, la asignaturas bimestrales está sometidas al régimen de evaluación por promoción, los/as estudiantes deben cumplir con la asistencia y entrega de trabajos prácticos, y la aprobación de la evaluación parcial conforme las previsiones en torno al régimen de promoción del Plan de Estudios y la normativa que en consecuencia se dicte.

Por su parte, los requisitos de regularidad y del examen final (que se rendirá de manera oral) se rigen por la normativa vigente al efecto.

Respecto a los tipos de evaluación, se proyecta una **evaluación continua**, recurriendo a las siguientes modalidades:

- a) *Evaluación Diagnóstica*: Detección de los conocimientos previos que poseen los alumnos a través de un coloquio con el docente.
- b) *Evaluación Continua*: Se realizará del siguiente modo:
 - En cada unidad, a través de la resolución de casos prácticos.
 - En el trabajo del aula a través de la participación.

La **evaluación final** se realizará al término del cursado de la materia mediante examen oral teórico práctico.

6.- BIBLIOGRAFÍA

ARIZA, Carlos (Coord.), *La reforma del régimen de defensa del consumidor por la Ley 26.361*, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 2008.

GHERSI, Carlos A. y WEINGARTEN, Celia (Dirs.), *Manual de Contratos Civiles, Comerciales y de Consumo*, 3° ed., La Ley, 2016.

HERNÁNDEZ, Carlos A. y STIGLITZ, Gabriel (Dirs.), *Tratado de Derecho del Consumidor*, La Ley, Buenos Aires, 2015.

LORENZETTI, Ricardo L., *Consumidores*, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2009.

MOSSET ITURRASPE, Jorge y WAJNTRAUB, Javier, *Ley de Defensa del Consumidor. Ley 24.240*, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2008.

NICOLAU, Noemí L., ARIZA, Ariel, FRUSTAGLI, Sandra y HERNÁNDEZ, Carlos A., *Fundamentos de Derecho Contractual. Impacto del régimen de consumo sobre la teoría general del contrato*, La Ley, Buenos Aires, 2009.

RUSCONI, Dante, *Manual de Derecho del Consumidor*, 2º ed., Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2015.

VÍTOLO, Daniel R., *Defensa del Consumidor y del Usuario*, Ad Hoc, Bs. As., 2015.

Prof. María Victoria Schiro
Secretaria Académica

Prof. Laura María Giosa
Decana

Tec. Adriana Elisabet Acosta
Secretaria del Consejo Académico