

DEPARTAMENTO DE DERECHO

PROGRAMA DE: DERECHO DEL CONSUMIDOR

CÓDIGO: 9106

CARRERA DE ABOGACIA

ÁREA: IV

HORAS DE CLASE				PROFESOR RESPONSABLE	
TEÓRICAS		PRÁCTICAS		Dr. Matías Irigoyen Testa	
p/semana	p/cuatrim.	p/semana	p/cuatrim.		
4	64	--	---		
ASIGNATURAS CORRELATIVAS PRECEDENTES					
APROBADAS			CURSADAS		
9019 - DERECHO DE LOS CONTRATOS			9007-DERECHO ADMINISTRATIVO I		

Objetivos:

Este programa de estudio, de la asignatura Derecho del Consumidor, se caracteriza por tener un desarrollo pormenorizado de su contenido básico con el objetivo de ofrecer una guía de instrucción precisa e inequívoca sobre los puntos relevantes para el entendimiento de esta disciplina. El programa se divide en cinco unidades temáticas, comenzándose con aspectos generales de la protección del consumidor, y continuando con contenidos más específicos, como ser prácticas abusivas, deber de información, publicidad, oferta, cláusulas abusivas y garantía. Finalmente, se estudia en las restantes unidades la tutela del consumidor y el derecho de daños, algunas operaciones contractuales específicas, la autoridad de aplicación, procedimiento y sanciones administrativas.

Este curso tiene como objetivos generales brindarle al alumno los conocimientos fundamentales del Derecho del Consumidor que —de forma ineludible— debe poseer un profesional del Derecho. Asimismo, ofrecerle al estudiante una enseñanza interdisciplinaria, propiciándole explicaciones del Análisis Económico del Derecho del Consumidor (desde la teoría económica neoclásica y economía del comportamiento) sobre los incentivos creados a partir de los principales institutos jurídicos de la materia, teniendo en especial consideración los problemas de información asimétrica en el sector y la racionalidad limitada del consumidor. Además, ofrecer al educando una enseñanza actualizada a través del estudio de la legislación vigente y la jurisprudencia nacional y extranjera más relevante sobre los distintos temas abordados. Por otra parte, brindar una nutrida ejercitación a través de casos hipotéticos o reales adaptados a las exigencias de la práctica indicada. Finalmente, aportar al estudiante las herramientas necesarias para que pueda realizar un juicioso análisis crítico del Derecho del Consumidor y se desempeñe con destacado éxito académico y profesional.

Los objetivos específicos del curso son:

- Comprensión de las diversas tendencias históricas y actuales del Derecho comparado, nacional y la necesidad de regulación de nuevas realidades, como ser, consumidores en situación de hipervulnerabilidad, la cuestión de consumidores sobreendeudados y el impacto de la inteligencia artificial en los temas abordados.
- Entender la justificación de un estatuto especial de defensa del consumidor, tanto desde el Análisis Jurídico Tradicional y del Análisis Económico del Derecho (desde la teoría económica neoclásica y economía del comportamiento).
- Estudiar el Derecho internacional aplicable a la defensa del consumidor, los principios del Derecho del Consumidor, el consumo sustentable, y el ámbito de aplicación de este Derecho.
- Profundización del razonamiento jurídico tradicional, de derechos humanos, de la economía neoclásica y de la economía del comportamiento, para el logro de una interpretación crítica de las principales problemáticas del consumo abordadas durante el curso.
- Concientización acerca de la importancia, transversalidad de las normas del consumo y su impacto en las diversas ramas jurídicas.
- Relacionar las cuestiones generales del curso con sus contenidos más específicos. También; vincular las explicaciones teóricas con su aplicación práctica, a partir de ejercitaciones con ejemplos y casos prácticos durante todo el curso.
- Entender cuestiones relacionadas con la justificación de un estatuto especial de defensa del consumidor (tanto desde el Derecho, como desde la Economía), nociones sobre el Derecho internacional, comparado y argentino sobre la defensa del consumidor, los principios del Derecho del Consumidor, el Consumo sustentable, y el ámbito de aplicación del Derecho del Consumidor.

VIGENCIA AÑOS:

2020/2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR BAHIA BLANCA		2/10
DEPARTAMENTO DE DERECHO		
PROGRAMA DE: DERECHO DEL CONSUMIDOR		CÓDIGO: 9106
CARRERA DE ABOGACIA		ÁREA: IV

- Comprender desde el Derecho y la Economía la normativa relacionada sobre los aspectos específicos principales de la protección del consumidor. En particular, sobre prácticas abusivas, derecho a la información, publicidad, oferta, cláusulas abusivas y garantía.
- Estudiar las cuestiones esenciales relacionadas con la tutela del consumidor y el Derecho de Daños; en especial, las funciones de la Responsabilidad Civil en el Derecho del Consumidor, la evolución y estado actual de la Responsabilidad por Daños en el Derecho del Consumidor, con especial hincapié, en la responsabilidad derivada del consumo de alimentos y productos farmacéuticos.
- Obtener herramientas interdisciplinarias para lograr una capacitación adecuada desde lo económico y jurídico para una correcta aplicación de los “daños punitivos” (“punitive damages”). En particular, sobre la función, admisibilidad y cuantía de los daños punitivos, a partir de fórmulas matemáticas que son aplicadas por la jurisprudencia.
- Identificar y manejar con soltura la normativa aplicable a las operaciones contractuales más habituales, como ser, contratos celebrados a distancia, por medios electrónicos, contratación inmobiliaria, prestación de servicios, contratación bancaria, contratos de turismo, contratos de asistencia médica, contratos de seguro, *franchising*, sistema de ahorro previo, hipercentros de consumo y servicios públicos privatizados.
- Advertir las cuestiones más relevantes sobre la autoridad de aplicación en las relaciones de consumo, procedimientos judiciales, procedencia y cuantificación de sanciones administrativas.
- Detectar la importancia e impacto que tiene para las empresas vincularse de manera adecuada con consumidores y usuarios, contribuyendo a la existencia de un mercado más sano, transparente y evitando su distorsión.
- Analizar las implicancias de las regulaciones sobre la defensa de la competencia.

Contenidos:

UNIDAD I: ASPECTOS GENERALES DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

PUNTO 1.- Justificación de un estatuto especial de defensa del consumidor

Evolución histórica: de la protección del propietario a la tutela del consumidor y del usuario. Comprensión jusfilosófica de dicha evolución. El principio del *favor debilis* o *favor debitoris*. La limitación de las normas del derecho común para dar tutela adecuada a los consumidores y usuarios. Justificación económica de un estatuto especial de defensa del consumidor. El problema de la información asimétrica y la racionalidad limitada del consumidor. Selección adversa. Diversas teorías económicas en relación al problema. La industrialización, la globalización y la transformación de los contratos. Su incidencia en la autonomía de la voluntad. Los consumidores en situaciones de hipervulnerabilidad. El impacto de la Inteligencia Artificial en el Derecho del Consumidor.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se explica este punto a través de la exposición de su contenido que realiza el docente. Además, se genera debate sobre cuáles serían las consecuencias actuales de un orden jurídico sin Derecho del Consumidor, tanto desde el aspecto jurídico, económico, ético y de derechos humanos.

PUNTO 2.- Derecho internacional, comparado y argentino sobre defensa del consumidor

Las normas de Derecho Internacional Privado aplicables para la defensa del consumidor. Jurisdicción. Derecho aplicable. La defensa del consumidor en el Derecho Comparado. El estatuto de Defensa del Consumidor en Argentina: la sanción de la ley 24.240; el veto presidencial; el Decreto reglamentario 1798/94. Reformas a la ley 24.240. La reforma constitucional de 1994, la inclusión del artículo 42 de la Constitución Nacional. Los Tratados de Derechos Humanos como parte del sistema positivo interno. El derecho al consumo como derecho humano. Las Directrices de las Naciones Unidas. Constitucionalización del Derecho Privado. Protección constitucional de los intereses económicos del consumidor.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: A través del método del caso, se analizan supuestos hipotéticos a partir de los cuales se explican las normas del Derecho Internacional Privado aplicables para la defensa del consumidor. Se discuten los fundamentos brindados en el veto presidencial de la ley 24.240, dando ejemplos prácticos

VIGENCIA AÑOS:	2020/2023				
----------------	-----------	--	--	--	--

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR BAHIA BLANCA		3/10
DEPARTAMENTO DE DERECHO		
PROGRAMA DE: DERECHO DEL CONSUMIDOR	CÓDIGO: 9106	
CARRERA DE ABOGACIA	ÁREA: IV	

que pongan en evidencia su cuestionamiento. Se analiza en clase, a partir del debate sobre la temática, la importancia de la protección del consumidor desde una perspectiva constitucional y convencional. Se brindan herramientas para detectar las ventajas y desventajas de distintos regímenes de protección del consumidor, en el Derecho comparado.

PUNTO 3.- Principios del Derecho del Consumidor

La defensa del consumidor y la revalorización de los principios generales, con especial referencia a la buena fe y a la protección de la confianza. Principios del Derecho del Consumidor. El principio *in dubio pro consumidor*. Prelación normativa. Interpretación del contrato del consumidor. Eficacia temporal de las nuevas leyes supletorias en los contratos en curso de ejecución. La equidad en el ámbito del Derecho del Consumidor.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: En este punto, en primer lugar, se trabaja con el método inductivo, a través del análisis específico de distintas normas del Derecho del Consumidor, de las cuales el estudiante debe deducir Principios del Derecho del Consumidor. En segundo lugar, una vez detectados y explicados esos principios, entre otros, se trabaja con el método deductivo, para encontrar sus aplicaciones concretas en casos hipotéticos que se brindan en clase.

PUNTO 4.- Consumo sustentable

Relación entre consumo sustentable y desarrollo sustentable desde el punto de vista constitucional y de los derechos humanos. Incorporación de la perspectiva del "consumo sustentable". Artículo 41 de la Constitución Nacional. Políticas de Estado en materia de ambiente y consumo. La responsabilidad del consumidor para con el medio ambiente. El derecho a un ambiente sano como un derecho-deber. La normativa ambiental nacional y su relación con el Derecho del Consumidor. El reconocimiento del derecho al ambiente sano y el principio del desarrollo sustentable. La prohibición constitucional de ingreso al territorio de residuos peligrosos y radiactivos.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se ilustra la parte teórica brindada en las aulas, a partir de productos reales, enseñados por el docente en el encuentro, que colaboran o son contrarios al llamado "consumo sustentable". Se explica el impacto de cada uno en el medio ambiente, para lograr una mejor concientización sobre esta problemática. Se analizan las distintas herramientas económicas y normativas existentes para mejorar el "consumo sustentable".

PUNTO 5.- Ámbito de aplicación del Derecho del Consumidor

Ámbito de aplicación del Derecho del Consumidor, conforme con el art. 42 de la Constitución Nacional, Código Civil y Comercial, ley 24.240 y otras leyes especiales. Principios generales de la protección de los consumidores. Concepto de "consumidor" y "usuario". Debate sobre el concepto de "destinatario final": retiro del bien o servicio de la cadena de valor o comercialización y supuestos en los cuales, quien lo adquiere o utiliza actúa fuera del ámbito específico de su profesionalidad. Noción del "expuesto a la relación de consumo": el llamado *bystander* y el expuesto a prácticas comerciales. Concepto de proveedor. Legitimación activa del proveedor. Distintos casos. Los profesionales liberales. Relación y contrato de consumo. Diferencias.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se realizan explicaciones interdisciplinarias desde el Análisis Jurídico Tradicional y el Análisis Económico del Derecho (desde la teoría económica neoclásica y economía del comportamiento) de los principales conceptos abordados en este punto. Seguidamente, se detectan las consecuencias que se derivan de cada interpretación, en cuanto al ámbito de aplicación del Derecho del Consumidor. Finalmente, se propicia el debate de los temas tratados y se divide al curso en distintos grupos, para que discutan sus posiciones personales entre sí y que lleguen a una postura mayoritaria en cada uno. Cada grupo defenderá su posición mayoritaria a través de un representante en clase y se arribará a conclusiones sobre los temas discutidos.

UNIDAD II: ASPECTOS ESPECÍFICOS DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

PUNTO 6.- Prácticas abusivas

Análisis jurídico y económico de las prácticas abusivas. Tratados de Derecho Humanos. Manda genérica y prohibiciones especiales. Trato digno y equitativo. Etapa precontractual, contractual y post contractual. Condiciones de atención debidas. Libertad de contratar. Prohibición de ventas atadas.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se publica en el campus virtual de la materia (Moodle) casos jurisprudenciales relacionados con prácticas abusivas, que el estudiante debe leer antes del encuentro donde se trata este punto. Se aborda esta problemática a través del método del caso. El alumnado debe detectar la práctica abusiva puntual implicada y cuáles son las debilidades y fortalezas de cada fallo estudiado, proponiendo mejoras en su fundamentación en Derecho, luego de haber analizado la teoría del punto.

VIGENCIA AÑOS:	2020/2023				
----------------	-----------	--	--	--	--

PUNTO 7.- Deber de información

El derecho a la información reconocido en favor del consumidor. Sujetos obligados. Su consagración en la Constitución Nacional, en el Código Civil y Comercial y en la ley 24.240. Análisis de las diferentes reformas. Información gratuita. Información veraz (cierta). Información adecuada: medio o soporte, detalle y claridad. Diferencias cuando estamos frente a los llamados *search goods*, *experience goods* y *credence goods*. Vinculación de la información con los deberes de advertencia y de consejo. La proyección del deber de información en las diferentes etapas contractuales. Problemática de la racionalidad limitada del consumidor. Consumidores en situación de hipervulnerabilidad.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se estudia la importancia del derecho a la información reconocido en favor del consumidor. Se analizan las distintas reformas que experimentó la ley 24.240, sobre el deber de información, el Código Civil y Comercial y su exégesis, en armonía con el artículo 42 de la Constitución Nacional. Se ofrecen y discuten alternativas normativas infraconstitucionales, que se ajustan lo mejor posible a la manda constitucional, teniendo especialmente en cuenta la racionalidad limitada del consumidor y los consumidores en situación de hipervulnerabilidad.

PUNTO 8.- Publicidad

Concepto de publicidad. Diferencias entre la información y la publicidad. Diversas especies de publicidad. La publicidad en el Código Civil y Comercial, en la ley 24.240 y en la ley 22.802 de Lealtad comercial. Exageraciones realizadas en la publicidad y la legítima expectativa del consumidor. Publicidad prohibida. La publicidad ilícita; la publicidad engañosa; la publicidad desleal; la publicidad subliminal; la publicidad de los productos y servicios que pueden generar un grave riesgo para la salud, seguridad o patrimonio de los consumidores; la publicidad encubierta. Publicidad comparativa. Acciones que poseen los consumidores. Integración del contrato de consumo a través de la publicidad. Otros efectos de la publicidad.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Durante la primera parte del encuentro, se proyectan videos con publicidades e imágenes publicitarias. En la segunda parte, los estudiantes deben determinar si consideran que la publicidad proyectada debería estar prohibida o no, dando su fundamento, en cada supuesto. En la tercera parte, se explica la teoría de este punto y cómo se resolvería jurídicamente cada ejemplo visto durante la primera parte del encuentro. Finalmente, se propiciará el debate sobre el análisis de *lege lata* realizado y las posibles propuestas de *lege ferenda* que puedan tener lugar, a raíz de un Análisis Jurídico Tradicional y desde el Análisis Económico del Derecho (desde la teoría económica neoclásica y economía del comportamiento).

PUNTO 9.- Oferta

Concepto de oferta. Diferencias entre la publicidad y la oferta. Régimen de la oferta en el Derecho del Consumidor, según el Código Civil y Comercial, la ley 24.240 y su decreto reglamentario. Diferencias con el régimen general del Código Civil y Comercial, cuando no es aplicable este régimen tuitivo. Incumplimiento de la oferta en el Derecho del Consumidor o del contrato de consumo. Facultades del consumidor para su protección.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: A través de filmas proyectadas en clase, se muestran distintos casos reales relacionados con la temática. El estudiante debe distinguir los casos proyectados correspondientes a ofertas y aquellos a publicidad. Se analizan casos jurisprudenciales donde el consumidor emplea diferentes facultades prescriptas por la ley 24.240, para el caso de incumplimiento de la oferta o del contrato por parte del proveedor.

PUNTO 10.- Cláusulas abusivas

Contratos de consumo y contratos celebrados por adhesión. Contratos de consumo paritarios y por adhesión. Contratos de adhesión entre proveedores y contratos de adhesión de consumo. Cuestiones económicas y legales sobre las cláusulas abusivas. Modalidades a través de las cuales se incorporan al contrato: las condiciones generales de contratación. Los diferentes sistemas de control ensayados en el derecho comparado. Manifestaciones del llamado control judicial: el control de inclusión y el control de contenido. Límites. Concepto legal de cláusula abusiva. Los estándares de apreciación. La tipificación de cláusulas abusivas en la ley 24.240. La necesidad de integración del contrato. El reconocimiento de la conexidad contractual como modo de tutela del usuario o consumidor. Situación jurídica abusiva.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: A través de filmas proyectadas en clase se muestran distintos casos reales relacionados con la temática. El estudiante debe identificar si se trata o no de cláusulas abusivas y si así fuera, en base a qué normativa específica lo fundamenta. Se realiza una explicación jurídica tradicional y desde

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR		5/10
BAHIA BLANCA		
DEPARTAMENTO DE DERECHO		
PROGRAMA DE: DERECHO DEL CONSUMIDOR		CÓDIGO: 9106
CARRERA DE ABOGACIA		ÁREA: IV

el Análisis Económico del Derecho (desde la teoría económica neoclásica y economía del comportamiento) sobre la importancia de normativa protectoria contra las cláusulas abusivas.

PUNTO 11.- Garantía

Garantías legales y voluntarias. Vicios redhibitorios. El servicio técnico. Certificado de Garantía. Reparación no satisfactoria. Efectos. La sustitución. Definición. Distinción con otros remedios. Efectos. Medios de protección del consumidor frente al incumplimiento del proveedor.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se explica la importancia de las garantías desde una óptica interdisciplinaria, desde el análisis jurídico tradicional y el Análisis Económico del Derecho (desde la teoría económica neoclásica y economía del comportamiento). Se estudia en profundidad la normativa relacionada. Se analizan los efectos diferentes que poseen las garantías voluntarias y legales, sobre la señalización de los productos en el mercado (mitigación de problemas de selección adversa), actuación como seguro de productos (en pos de disminuir la aversión al riesgo en el mercado del consumo) e incidencia en la calidad de los productos (incentivos existentes que impactan en el proveedor).

UNIDAD III: LA TUTELA DEL CONSUMIDOR Y EL DERECHO DE DAÑOS

PUNTO 12.- Funciones de la Responsabilidad Civil en el Derecho del Consumidor

Función preventiva, resarcitoria y sancionatoria en las relaciones de consumo. Tutela inhibitoria en el Derecho del Consumidor. Pigou y externalidades: su relevancia en el Derecho del Consumidor.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se explican las funciones de la Responsabilidad Civil en el Derecho del Consumidor y su interrelación con aquellas genéricas de la Responsabilidad Civil. Se analiza la importancia de la tutela inhibitoria para el Derecho del Consumidor, en general, y su vinculación específica con las cláusulas abusivas, para que dejen de formar parte de las prácticas comerciales habituales. Se explica la importancia económica de estas funciones, para que los bienes y servicios internalicen las externalidades negativas que provocan en la sociedad y se eviten así, distorsiones de los mercados.

PUNTO 13.- Responsabilidad Civil por Daños

Responsabilidad por daños en el Derecho del Consumidor. Protección constitucional, convencional y legal de la salud del consumidor. La expansión de la responsabilidad precontractual en el ámbito del consumo. Evolución histórica de la responsabilidad del proveedor: de la responsabilidad subjetiva a la responsabilidad objetiva. Alcance del artículo 40 de la ley 24.240. Su ámbito de aplicación. Productos elaborados: definición. Producto defectuoso y riesgoso. Responsabilidad contractual o extracontractual. La experiencia en el Derecho Comparado. Responsabilidad derivada del consumo de alimentos. Responsabilidad por productos farmacéuticos. Los laboratorios. Responsabilidad por la elaboración, prescripción y dispensa de medicamentos genéricos. La llamada "farmacovigilancia". Los riesgos del desarrollo. El daño directo (artículo 40 bis).

Descripción de actividades teóricas y prácticas: A través de filmas proyectadas en clase se demuestra, por medio de una explicación desde el Análisis Económico del Derecho, las ventajas de la responsabilidad objetiva en el Derecho del consumo, en contraposición a la responsabilidad subjetiva. Luego de analizarse en clase la normativa aplicable, se estudian supuestos particulares de la responsabilidad por daños en el Derecho del Consumidor, como ser, por consumo de alimentos y de productos farmacéuticos.

PUNTO 14.- Daños punitivos

La función de los "daños punitivos" ("*punitive damages*"). Evolución y estado actual de los daños punitivos. Países del *Common Law* y del *Civil Law*. Admisibilidad y cuantía de los daños punitivos. Diferenciación según que existan daños reparables o irreparables. Límite a las cuantías. Sujetos pasivos de los daños punitivos. Destino de la multa civil. Asegurabilidad de los daños punitivos.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se explica este punto a través de la exposición de su contenido que realiza el docente. Se emplea el pizarrón para explicar las fórmulas matemáticas utilizadas por la jurisprudencia argentina para el cálculo de los daños punitivos. Se ejercitarán distintos ejemplos para este cómputo a través de un archivo Excel, que permite la operación con fórmulas de manera más sencilla, y que los alumnos tendrán a su disposición, habiéndolo descargado previamente del campus de la materia (Moodle). Además de trabajarse con el Excel proyectado durante la clase, los alumnos que puedan, deberían concurrir a esta clase con una computadora personal portátil, para realizar esta ejercitación en grupo (con el archivo Excel), durante el encuentro.

VIGENCIA AÑOS:	2020/2023			
----------------	-----------	--	--	--

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR BAHIA BLANCA		6/10
DEPARTAMENTO DE DERECHO		
PROGRAMA DE: DERECHO DEL CONSUMIDOR	CÓDIGO: 9106	
CARRERA DE ABOGACIA	ÁREA: IV	

UNIDAD IV: OPERACIONES CONTRACTUALES ESPECÍFICAS

PUNTO 15.- Nuevas prácticas de comercialización

Las nuevas prácticas de comercialización: el silencio. Contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales. Contratos celebrados a distancia. Venta por correspondencia y otras. Utilización de medios electrónicos. Información sobre los medios electrónicos. Ofertas por medios electrónicos. Lugar de cumplimiento. Revocación. Principio y excepciones. La incidencia de la ley de firma digital. Problemas de seguridad y clasificación de los sistemas de firma digital. Derecho Comparado.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se aplica el método del caso para explicar el contenido de este punto. Se estudia la teoría correspondiente a partir de casos concretos.

PUNTO 16.- Contratación inmobiliaria

La contratación inmobiliaria y la defensa del consumidor: la adquisición de lotes, de inmuebles nuevos y de viviendas prefabricadas. Empresa constructora y desarrollador como proveedor. La publicidad inmobiliaria. Precio no convenido por unidad de medida de superficie. Precio convenido por unidad de medida de superficie. El contrato de desarrollo. Contrato de fideicomiso y acta de adhesión de fideicomiso. Reserva y seña. Boleto de compraventa y las actas de posesión. Constitución del consorcio mediante reglamento de propiedad horizontal. El reglamento como contrato de adhesión. Defectos ocultos, vicios redhibitorios y vicios aparentes. Ruina parcial y total. Patologías constructivas. Garantías de los bienes inmuebles. Incumplimiento del proveedor. Acciones del consumidor inmobiliario. Plazos de prescripción de las distintas acciones.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se aplica el método del caso para explicar el contenido de este punto. Se estudia la teoría correspondiente a partir de casos concretos.

PUNTO 17.- Prestación de servicios

Prestación de los servicios. Modalidades. Materiales a utilizar en la reparación. Supuestos no incluidos en el presupuesto. Deficiencias en la prestación del servicio. Garantía.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se aplica el método del caso para explicar el contenido de este punto. Se estudia la teoría correspondiente a partir de casos concretos.

PUNTO 18.- Contratación bancaria

Las operaciones de venta de crédito. La contratación bancaria: el contrato de tarjeta de crédito; el contrato de *leasing*; las garantías constituidas en resguardo de una deuda de consumo; las operaciones de préstamo con fines de consumo. Publicidad. Forma. El alcance del deber de información. Limitaciones al contenido de estos contratos. La cuestión de los consumidores sobreendeudados.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se aplica el método del caso para explicar el contenido de este punto. Se estudia la teoría correspondiente a partir de casos concretos. Se debatirán los desafíos pendientes para una adecuada protección de los consumidores sobreendeudados.

PUNTO 19.- Contratos de turismo

Los contratos de turismo: los viajes combinados. La problemática de los contratos de tiempo compartido. Alcance de la supletoriedad de las normas de la ley 24.240 para los contrato de transporte aéreo.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se aplica el método del caso para explicar el contenido de este punto. Se estudia la teoría correspondiente a partir de casos concretos.

PUNTO 20.- Contratos de asistencia médica

Los contratos de asistencia médica. La medicina prepaga como contrato de consumo. El plan médico obligatorio. Integración normativa. Los derechos del paciente como consumidor.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se aplica el método del caso para explicar el contenido de este punto. Se estudia la teoría correspondiente a partir de casos concretos.

PUNTO 21.- Particularidades del régimen tuitivo en otros contratos usuales

Particularidades del régimen tuitivo del consumidor en contratos de seguro, *franchising*, sistema de ahorro previo e hipercentros de consumo. El consumidor frente a las empresas de datos personales.

VIGENCIA AÑOS:		2020/2023			
----------------	---	-----------	--	--	--

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR BAHIA BLANCA		7/10
DEPARTAMENTO DE DERECHO		
PROGRAMA DE: DERECHO DEL CONSUMIDOR	CÓDIGO: 9106	
CARRERA DE ABOGACIA	ÁREA: IV	

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se aplica el método del caso para explicar el contenido de este punto. Se estudia la teoría correspondiente a partir de casos concretos.

PUNTO 22.- Servicios públicos privatizados

Leyes específicas de los servicios públicos privatizados. Entes reguladores. Los servicios públicos domiciliarios. Derechos de los usuarios del servicio de distribución de gas natural, energía eléctrica, telefonía, agua potable y cloacas. Marcos regulatorios de cada servicio, reglas básicas y reglamentos de servicios. El verdadero alcance de la supletoriedad de las normas contenidas en la ley 24.240. Información al usuario. Tarifas. Conexión, suspensión y corte del servicio. Procedencia y requisitos. Facturación y sobrefacturación. Intereses aplicables. Cómputo. Responsabilidad del estado y de los entes reguladores frente a los usuarios. El Defensor del Pueblo de la Nación. Su rol como garante de los derechos de los usuarios de servicios públicos. Legitimación procesal: consagración normativa y evolución jurisprudencial. Participación social en el control. Emergencia económica. Renegociación de los contratos de los prestadores privados de servicios públicos nacionales. Tratados bilaterales de protección de inversiones extranjeras. Arbitraje internacional. La responsabilidad de los concesionarios de obras públicas.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se aplica el método del caso para explicar el contenido de este punto. Se estudia la teoría correspondiente a partir de casos concretos.

UNIDAD V: AUTORIDAD DE APLICACIÓN. PROCEDIMIENTO Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS

PUNTO 23.- Autoridad aplicación

Autoridad de Aplicación Nacional y Local. Ley 13.133. Artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires. Facultades. Concurrencia. Políticas de información, protección, regulación y educación.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se explica este punto a través de la exposición de su contenido que realiza el docente. Además, se genera debate sobre los temas más trascendentes del punto.

PUNTO 24.- Procedimiento administrativo

Prevención y solución de conflictos en el ámbito administrativo. Normas aplicables. Iniciación de oficio y por denuncia. Procedimiento administrativo ante la autoridad de aplicación en la Provincia de Buenos Aires y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El sistema nacional de resolución de conflictos en las Relaciones de Consumo. Diferencias. Implementación. Garantías. Municipios. Ordenanza 14.073.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se explica este punto realizándose simulacros sobre reclamos administrativos, conforme con el contenido de este punto. A medida que se realizan los simulacros, se va explicando la teoría que está implicada. Finalmente, los alumnos deben realizar un trabajo práctico obligatorio sobre un reclamo administrativo simulado, preferentemente, si fuese posible, sobre un caso real propio o de su grupo familiar o social.

PUNTO 25.- Procedimientos judiciales y arbitraje de consumo

Tribunales ordinarios, federales y de consumo. Arbitraje de consumo. El proceso de conocimiento ordinario y el proceso sumarísimo. Sentencia. La prejudicialidad penal y la sentencia civil en el Derecho del Consumidor. Recursos admisibles según el procedimiento adoptado.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se explica este punto a través de la exposición de su contenido que realiza el docente. Los alumnos deben realizar un trabajo práctico obligatorio sobre una demanda judicial simulada, preferentemente, si fuese posible, sobre un caso real propio o de su grupo familiar o social, que no haya sido empleado para otro práctico de la materia, durante el curso.

PUNTO 26.- Protección del consumidor en los procedimientos judiciales

Facultades del juez para cambiar el tipo de proceso: causas. La posibilidad de aplicar el régimen contemplado en la ley 24.240 a los procesos ejecutivos. La problemática de los pagarés de consumo y de las ejecuciones prendarias. Estado actual del tema. Posiciones en pugna. Competencia. Beneficio de gratuidad y su alcance. Legitimación. Noción sobre los principios procesales. Reglas de distribución de la carga probatoria. Colaboración probatoria necesaria a cargo del proveedor.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se explica este punto a través de la exposición de su contenido que realiza el docente. Además, se genera debate sobre las principales problemáticas tratadas durante este punto, en

VIGENCIA AÑOS:	2020/2023				
----------------	-----------	--	--	--	--

especial, sobre la posibilidad de aplicar el régimen contemplado en la ley 24.240 a los procesos ejecutivos, el alcance del beneficio de gratuidad y la colaboración probatoria necesaria a cargo del proveedor.

PUNTO 27.- Acciones de clase

Las acciones de clase y los derechos individuales homogéneos. Legitimación activa. Evolución histórica. Ventajas. Procedimiento aplicable. Normas de la Ley de Defensa del Consumidor. Precedentes judiciales más destacados. Gratuidad. Costas. Efectos de las sentencias.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se aplica el método del caso, para explicar el contenido de este punto. A partir de casos jurisprudenciales emblemáticos sobre la temática (*leading cases*), se estudia la teoría correspondiente.

PUNTO 28.- Asociaciones de consumidores

Las asociaciones de consumidores como instrumento de la participación ciudadana. Perspectivas jurídicas y sociales. Legitimación. Autorización para funcionar.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se analizan distintas asociaciones de consumidores activas en nuestro país, sus logros y sus perspectivas. Luego, se profundiza la legislación que rige en la materia, estudiándose los incentivos creados.

PUNTO 29.- Prescripción en el Derecho del Consumo

El artículo 50 de la Ley 24.240 antes y después de la reforma. La situación antes de la unificación y a partir de la reforma de la Ley 26.361. Ausencia de plazo de prescripción para las acciones judiciales. Distintos plazos de prescripción: plazo genérico; plazo de daños derivados de responsabilidad civil sin distinción de órbita contractual o extracontractual; plazo de prescripción en el contrato de transporte; plazo de prescripción en el contrato de seguros; plazos de prescripción en contrato de compraventa y vicios ocultos; contrato de tarjetas de crédito. Interrupción y suspensión. Casos confusos. La prescripción de las sanciones administrativas.

Descripción de actividades teóricas y prácticas: Se explica este punto a través de la exposición de su contenido que realiza el docente. Además, se genera debate sobre los casos confusos relacionados con la prescripción enmarcada dentro del Derecho del Consumidor. Finalmente, se analiza la jurisprudencia que resuelve la problemática, previamente debatida.

UNIDAD VI: DEFENSA DE LA COMPETENCIA.

PUNTO 30.- Derecho de defensa de la competencia y lealtad comercial

Aspectos introductorios del Derecho de la Competencia. Ley Caracterización de la posición dominante. Abuso de posición. Casuística y análisis de conductas contrarias a las normas de Defensa de la Competencia. Control de concentraciones y fusiones. Características de la autoridad de aplicación en Defensa de la Competencia. Aspectos procedimentales y procesales. Régimen recursivo. Sanciones por violación de normas de Defensa de la Competencia. Programa de clemencia. Responsabilidad por daños derivados de la actividad antitrust. Examen de las obligaciones que genera el Decreto 274/2019 (Lealtad Comercial).

Metodología:

Desde el inicio del cuatrimestre, se publicará en el campus virtual de la materia (Moodle) un cronograma de clases, donde se incluyen los días y docente que desarrollará cada punto, las fechas para los trabajos prácticos, aquellas para los exámenes parciales y sus respectivos recuperatorios.

Las clases se dictarán, según corresponda conforme con el punto tratado, bajo la modalidad teórico-práctica o método del caso. En cualquier caso, se pondrá especial énfasis en la presentación de ejemplos concretos reales o hipotéticos, jurisprudenciales o no, de los temas desarrollados para fomentar la participación y generación de debates por parte los estudiantes durante cada encuentro.

Además, se establecerán para cada cursado al menos 6 (seis) clases en las que los estudiantes deberán realizar trabajos prácticos en forma individual o grupal. Una semana antes de cada una de esas clases se publicarán en el campus virtual de la materia (Moodle) dos trabajos prácticos. Uno de los trabajos prácticos deberán realizarlo en el hogar y llevarlo resuelto a la clase donde se pondrán en común las respuestas, se explicarán las soluciones correctas para realizar una autoevaluación conjunta y luego entregarlo corregido al docente a cargo de la clase. El otro de los trabajos prácticos será realizado y puesto en común en la misma clase, pero no será necesario entregarlo por escrito. De esta manera, los estudiantes ejercitarán realizando 12 (doce) trabajos prácticos durante cada curso.

Las consultas académicas serán evacuadas del siguiente modo. Al inicio de cada cuatrimestre en que se cursa la materia, se fijará un día y horario en la semana, para realizarse consultas semanales al que concurrirá un docente

para recibir y evacuar las consultas que deseen los estudiantes. Además, unos días antes de la fecha fijada para cada examen parcial se fijará una clase de consulta general, para los contenidos específicos que se evalúan en cada examen parcial, a la que concurrirán todos los docentes para evacuar las dudas que haya respecto de los temas, que haya dado cada uno en clase. Finalmente, se fijarán días adicionales para consultas para exámenes finales.

Sistema de evaluación:

Para aprobar el cursado de la materia el estudiante deberá cumplir con la entrega de los trabajos prácticos requeridos y aprobar dos exámenes parciales escritos (o sus respectivos recuperatorios). Los exámenes tendrán la modalidad teórico-práctica, consistirán en preguntas de desarrollo teórico y casos prácticos para resolver.

Quienes cumplan los requisitos de aprobación del cursado, deberán rendir en calidad de alumnos regulares un examen oral sobre la totalidad de los temas del programa.

Quienes no cumplan aquellos requisitos, se podrán presentar a rendir la materia en calidad de libres, para lo cual deberán aprobar un examen escrito y un examen oral sobre la totalidad de los temas del programa.

Bibliografía:

Bibliografía básica:

ACCIARRI, H. A., "Las diversas manifestaciones del deber de información en las relaciones de consumo", *LA LEY* 21/12/2009, 6.

ALVAREZ LARRONDO, F. M. "El Consumidor A Partir del Proyecto de Código Civil", *RCyS* 2013-III, 5.

CASTELLANO, A., "Defensa del Consumidor e Instituciones Jurídicas. Un análisis económico", *Jurisprudencia Argentina, Número Especial sobre Derecho y Economía*, Lexis Nexis, 17 de mayo de 2006.

TREVISÁN Pablo, DEL PINO Miguel y CHAMATROPULOS Demetrio Alejandro (dirs.), *Comentarios a la Ley de Defensa de la Competencia*, Buenos Aires, Ed. Thomson Reuters – La Ley, 2018.

FRUSTAGLI, S. y HERNÁNDEZ, C. "Las exigencias de seguridad en las relaciones de consumo", *Suplemento Especial Obligación de Seguridad*, septiembre 2005, 12/09/2005, 21 - Responsabilidad Civil Doctrinas Esenciales VI, 01/01/2007, 439.

IRIGOYEN TESTA, M., "Cuantificación de los daños punitivos: una propuesta aplicada al caso argentino", en Castillo Cadena, Fernando y Reyes Buitrago, Juan S. (editores), *Relaciones Contemporáneas entre derecho y economía*, Coedición Grupo Editorial Ibañez y Universidad Pontificia Universidad Javeriana: Bogotá, 2012, pp. 29-61.

IRIGOYEN TESTA, M., "Deber de información: derogación del artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor", *LA LEY*, 28/11/2018, 1; *LA LEY* 2018-F (AR/DOC/2512/2018).

LORENZETTI, R. L., *Consumidores*, 2º edición, Santa Fe, Ed. Rubinzal-Culzoni, 2009.

PICASSO, S. y VÁZQUEZ FERREYRA, R. A. (directores), *Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada*, Tomos 1 y 2, 1ª edición, La Ley: Buenos Aires, 2009.

STIGLITZ, Gabriel, *Defensa de los consumidores de productos y servicios*, Buenos Aires, Ed. La Rocca, 2001.

Bibliografía complementaria:

ARIZA, A., "Más que una reforma. Desplazamientos del Derecho del Consumidor en el Derecho Privado", *LA LEY, Suplemento Especial Reforma de la Ley de defensa del consumidor*, abril 2008, 49.

ARIZA, A. (coordinador), *La reforma del régimen de defensa del consumidor por ley 26.361*, Buenos Aires, Ed. La Ley, 2009.

DEAMBROSSI, J. R., "El artículo 42 de la Constitución Nacional y los usuarios de los servicios públicos", *JA* 1996-III-761.

BONFANTI, M. A., *Derecho del consumidor y del usuario*, Buenos Aires, Ed. La Ley, 2001.

FARINA, J. M., *Defensa del consumidor y del usuario: Comentario exegético de la Ley 24240 con las reformas de la ley 26.361*, 4ª edición actualizada y ampliada, Buenos Aires, Ed. Astrea, 2009.

FRUSTAGLI, S., "Pluralismo jurídico. Su incidencia sobre los usuarios de servicios públicos domiciliarios", *JA* 2007-II-1236; *SJA* 23/5/2007.

FRUSTAGLI, S. y HERNÁNDEZ, C., "El reciente Código del Consumo italiano. Aportes para reflexionar sobre el Derecho del Consumidor en Argentina", *LA LEY* 2006-B, 764; *RCyS* 2005, 292.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR		10/10
BAHIA BLANCA		
DEPARTAMENTO DE DERECHO		
PROGRAMA DE: DERECHO DEL CONSUMIDOR	CÓDIGO: 9106	
CARRERA DE ABOGACIA	ÁREA: IV	

IRIGOYEN TESTA, M., "La no asegurabilidad de los Daños Punitivos en Argentina: explicación desde el Análisis Económico del Derecho", *InDret* 3/2011, Barcelona.

JALIL, J. E., "Los productos elaborados y la responsabilidad por daños en el estatuto del consumo. Incidencias del nuevo Código Civil y Comercial en el campo resarcitorio", *SJA* 2015/12/30-3; *JA* 2015-IV (Abeledo Perrot n° AP/DQC/574/2015).

LORENZETTI, Ricardo L., *Comercio electrónico* Buenos Aires, Ed. La Ley, 2001.

MOLINA SANDOVAL, C., *Derecho de Consumo: con la reforma de la ley 26.361*, 1° edición, Córdoba, Ed. Advocatus, 2008.

RUSCONI, D. (coordinador), *Manual de derecho del consumidor*, Buenos Aires, Ed. La Ley, 2009.

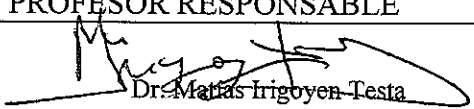
SANTARELLI, F., "Novedades en el régimen de contratación con el consumidor", *LA LEY, Suplemento Especial Reforma de la Ley de defensa del consumidor*, abril 2008, 137.


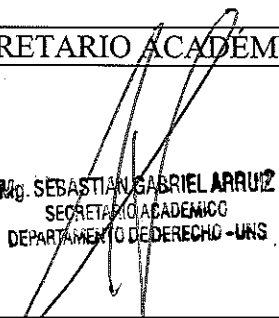
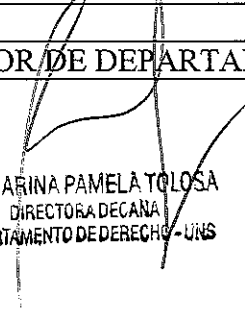
STIGLITZ, Gabriel, *Derechos y defensa del consumidor*, Buenos Aires, Ed. La Rocca, 1994.

TOLOSA, P., "Función de Prevención y la Acción Preventiva de Daños en el Nuevo Proyecto de Código Civil y Comercial", *Revista de Responsabilidad Civil y Seguros, La Ley*, año XIV, número 12, diciembre de 2012, pp. 14-26.

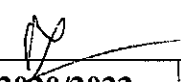
VAZQUEZ FERREYRA, R. A., *Protección y defensa del consumidor ley 24.240*, Buenos Aires, Ed. Depalma, 1994.

WEINGARTEN, C. y GHERSI, C. A., *Ley de defensa del consumidor*, Buenos Aires, Ed. La Ley, 2009.

AÑO	PROFESOR RESPONSABLE	AÑO	PROFESOR RESPONSABLE
2020/2023	 Dr. Matías Irigoyen Testa		

VISADO		
COORDINADOR ÁREA	SECRETARIO ACADÉMICO	DIRECTOR DE DEPARTAMENTO
 Mg. LEONARDO A. URRUTI SECRETARIO DE COORDINACION DOCENTE Y ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTO DE DERECHO - UNS	 Mg. SEBASTIAN GABRIEL ARRUZ SECRETARIO ACADÉMICO DEPARTAMENTO DE DERECHO - UNS	 Mg. CARINA PAMELA TOLOSA DIRECTORA DECANA DEPARTAMENTO DE DERECHO - UNS

FECHA:	FECHA APROB. CONSEJO DEPARTAMENTAL:
--------	-------------------------------------

VIGENCIA AÑOS:	 2020/2023				
----------------	--	--	--	--	--