



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR
Departamento de Derecho

**Diplomatura Superior Universitaria
en Derecho de los Usuarios y de los Consumidores**

Unidad académica: Departamento de Derecho de la Universidad Nacional del Sur

Certificación a otorgar: Diplomado Superior Universitario en Derecho de los Usuarios y de los Consumidores.

Duración: 1 año

Modalidad de dictado: Presencial

Plan de estudios: Estructurado

Fundamentación

El Programa es de fundamental interés para profesionales abogados independientes, como así también aquellos que se desempeñan en el ámbito de los servicios nacionales, provinciales y municipales de defensa del consumidor, entes reguladores, O.N.G., asesorías y servicios de atención al cliente. Para todos aquellos profesionales la diplomatura implicará una profunda capacitación en su quehacer diario, lo que redundará en una mejora significativa en la atención y solución de problemas de los usuarios y consumidores.

La demanda de capacitación en esta área es de gran relevancia en Bahía Blanca y la zona, tanto por profesionales que ejercen libremente su profesión cuanto por empleados y funcionarios de instituciones públicas y privadas de la región.

Por ello, se proyecta que la Diplomatura cuente con una matrícula de inscripción de aproximadamente 30 personas para su primera cohorte. Los años siguientes se abrirán las inscripciones únicamente si luego de una preinscripción se cubre esa cantidad de interesados en realizarla.

Objetivos:

La presente Diplomatura tiene como objetivo el estudio sistematizado de las regulaciones, jurisprudencia y doctrina del derecho del consumidor en todos sus aspectos, como forma de dotar a los cursantes de conocimientos profundos que les permitan satisfacer con solidez las necesidades actuales de su formación profesional. Se abordarán problemáticas concretas de manera interdisciplinaria, analizando las diferentes situaciones desde la órbita del derecho civil, comercial, económico, administrativo, ambiental y procesal. Todo ello con énfasis en la casuística, la jurisprudencia y el contacto directo y personal con operadores reales del derecho del consumidor, para lo cual se realizarán clases prácticas e interactivas.

Perfil del diplomado:

El diplomado obtendrá una profunda capacitación sobre el Derecho del Consumidor, en particular el acceso al consumo de bienes y servicios, el régimen contratos específico del consumo, la responsabilidad civil por incumplimientos y por daños frente al consumidor, los marcos regulatorios de los servicios públicos, la responsabilidad de los prestadores y la del Estado frente a los usuarios, la defensa de la competencia, los distintos procedimientos administrativos especiales y los pormenores de la vía judicial.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR
Departamento de Derecho

Destinatarios y condiciones de admisión:

La Diplomatura está destinada no solo a abogados, sino a todos los profesionales vinculados o interesados en el Derecho del Consumidor.
Para cursar la presente Diplomatura es necesario contar con título de grado universitario.

Director:

Javier Wajntraub

Coordinadora:

Dolores Deferrari

Cuerpo docente:

Hugo A. Acciarri, Julio Corenfeld, María Eugenia D'Archivio, Sandra Frustagli, Carlos Hernandez, Matías Irigoyen Testa, Eduardo Lombardi, Gustavo Muiños, Marcela Pons, Gabriel Stiglitz, Pamela Tolosa, Javier Wajntraub y Mario Zelaya.

Metodología y evaluación:

Las clases consistirán en la presentación del tema bajo un análisis crítico para fomentar la participación activa de los cursantes. Se complementarán con la realización de trabajos prácticos domiciliarios que se expondrán y discutirán entre los cursantes durante las clases.

La Diplomatura se aprobará con la entrega de dichos trabajos prácticos y la realización de un examen final integrador.

Contenidos mínimos:

1. Conceptos básicos del Derecho del Consumidor (17 y 18 de abril).

Fundamentos de la protección del consumidor en el derecho moderno. Surgimiento y desarrollo de esta especialidad. Economía de mercado y derecho del consumo. Los grandes principios del derecho del consumo. Definición de la Relación de Consumo. Caracteres. Ámbito de aplicación del régimen tuitivo. El contrato de consumo: Conceptos y caracteres. Formulación legal. Consumidor y usuario: Concepto y diferencias. Proveedor de bienes o servicios: Concepto. Sujetos y clases de actos excluidos. Supuestos dudosos. Diferencias del contrato de consumo con el concepto clásico de contrato. La contratación en la sociedad contemporánea: diversas modalidades. Técnicas de contratación y comercialización. Ámbito de aplicación del microsistema. Las normas que integran el derecho del consumo: problemas con los criterios de integración normativa. La solución del Código Civil y Comercial de la Nación. La cuestión en el derecho comparado.

2. Información y publicidad (15 y 16 de mayo).

Deberes de colaboración, reserva, lealtad e información en la etapa precontractual. La formación del consentimiento en el contrato clásico y en los contratos de consumo. Fundamento de la obligación de informar en cabeza del proveedor. Sujeto de la obligación informativa. Conducta debida: el comportamiento informativo. Naturaleza. Otras prestaciones vinculadas. El deber de consejo o asesoramiento. El deber de advertencia. El objeto de la obligación de informar. Regla general. Caracteres de la información a suministrar. Normas particulares: supuestos que imponen una obligación de informar de carácter especial. Regulación contenida en otras normas que integran el sistema tutelar. Oferta y publicidad. Condiciones. Efectos. Revocación. La publicidad



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR
Departamento de Derecho

en el derecho del consumo. Caracterización. Diversas clases. Función de la publicidad en la contratación contemporánea. Técnicas publicitarias y protección del consumidor. Regulación legal de la publicidad. Publicidad engañosa: distintos supuestos y remedios jurídicos. Tratamiento en el Código Civil y Comercial de la Nación.

3. Prevención del daño (12 y 13 de junio).

Emplazamiento de la cuestión Tendencias actuales de la responsabilidad civil. Funciones del derecho de daños. Las razones de la insuficiencia de la tutela civil resarcitoria. La búsqueda de otros caminos. La prevención. Los sentidos de la prevención de los daños. Tutela inhibitoria en materia de daños al consumidor. La autonomía de la tutela inhibitoria respecto de la tutela resarcitoria. Presupuestos de la inhibitoria en el plano del derecho sustantivo. Herramientas formales de la inhibitoria. Insuficiencia del proceso civil clásico y de sus herramientas. Las características de un proceso adecuado a la tutela inhibitoria. Las vías de actuación. La tutela inhibitoria provisoria y definitiva. Las características de la sentencia que ordene la tutela inhibitoria. Tipos de acciones en que se concreta la orden contenida en la sentencia. Intereses difusos y protección del consumidor. Distintos sistemas de prevención de los daños. Rol de las asociaciones de consumidores. Rol del poder jurisdiccional: el mandato preventivo. Comentario de casos. Tratamiento en el Código Civil y Comercial de la Nación.

4. Contratación de consumo (7 y 8 de agosto).

Contratos con cláusulas predispuestas, por adhesión y sujetos a condiciones generales: Problemas que plantean y remedios jurídicos. Interpretación de los contratos de consumo. Cláusulas abusivas: Caracterización. Distintos supuestos. Régimen de ineficacia. Integración judicial del contrato. El deber de información: Contenido. Medios de información. Su funcionamiento antes y después del perfeccionamiento del contrato. Prácticas abusivas. Régimen de garantías. Diversas clases de incumplimiento obligacional. Remedios legales. Garantías legales y convencionales: Concepto. Clases. Vicios redhibitorios: su regulación. Las garantías legales. Garantías convencionales: Servicio técnico, traslados y reparaciones. Facultades del consumidor. Las garantías en los contratos que tienen por objeto la prestación de servicios. La seguridad de los productos. Contratos conexos.

5. Derecho de daños (21 y 22 de agosto).

Esfera precontractual: Distintas situaciones que pueden presentarse. Naturaleza de la responsabilidad. Factor de atribución. Legitimación activa y pasiva. Incumplimiento del contrato por el proveedor: diversos supuestos. Opciones a favor del consumidor. La obligación de seguridad. Daños causados por productos elaborados: Concepto. Casos. Régimen legal. Legitimación activa y pasiva. Riesgos del desarrollo: análisis de la problemática. Estado de la cuestión en el derecho comparado. Noción y requisitos. Análisis de los requisitos. El riesgo de desarrollo como eximente de responsabilidad. Los fundamentos para la admisión o rechazo de la defensa de riesgo de desarrollo. El riesgo de desarrollo como caso fortuito. La imposibilidad de asegurarse. Riesgo de desarrollo y carácter defectuoso del producto. Riesgo de desarrollo y función preventiva. Riesgo de desarrollo e incentivo a la investigación. Los daños punitivos en los países en que se encuentra legislado. Concepto. Origen e Historia. La función o fines de los Daños Punitivos. Naturaleza Civil o Penal. Análisis del instituto. Cuantificación económica de los daños punitivos. Los Daños Punitivos en el Derecho



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR
Departamento de Derecho

Comparado. Los Daños Punitivos y la Responsabilidad Civil. Efectos en la Economía de los Daños Punitivos. Estado de Situación actual del Instituto.

6. Problemáticas propias de las relaciones de consumo (11 y 12 de septiembre).

La cuestión del consumo sustentable. Relación entre el consumo y el ambiente. Evaluación de riesgos previa. La aplicación del principio de precaución. El caso de los alimentos y medicamentos. Casos jurisprudenciales. El sobreendeudamiento. Venta domiciliaria y por correspondencia o por medio de telecomunicaciones, medios electrónicos o similares: Caracterización. Condiciones. Derecho de arrepentimiento. Problemática del comercio electrónico. Protección de datos personales. Otras cuestiones. Perspectiva empresarial de la materia. La experiencia de la autorregulación. Concepto. La autorregulación como herramienta de resolución de conflictos y de construcción de valor empresarial. Códigos de buenas prácticas. Defensorías del Cliente. Responsabilidad Social y Protección del Consumidor. El rol de las organizaciones de consumidores. Requisitos de constitución. Funciones de asesoramiento e información. Límites a sus facultades. Función en el proceso administrativo y judicial.

7. Regímenes contractuales particulares (9 y 10 de octubre).

Medicina Prepaga. Servicios financieros. Tarjetas de crédito. Contrato de seguro. Servicios inmobiliarios.

8. Servicios públicos (23 y 24 de octubre).

Servicios públicos en el ámbito de las relaciones de consumo. La relación del concesionario con los usuarios. ¿Relación contractual o reglamentaria? ¿Derecho Público o Privado? Consecuencias prácticas y tendencias jurisprudenciales. La relación del ente regulador con los usuarios. Rol del ente regulador en lo que respecta a los usuarios. Alcance de la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 por el ente regulador. Participación de los usuarios en el ente regulador. Alcance a la luz del artículo 42 de la Constitución Nacional. Situación actual. Responsabilidad del Estado y de los concesionarios derivada de la prestación de servicios públicos privatizados. Recaudos necesarios para su configuración.

9. Derecho, economía y comportamiento (6 y 7 de noviembre).

Aportes del Análisis Económico del Derecho para la protección del consumidor.

10. Protección procesal del consumidor (27 y 28 de noviembre).

Procedimiento administrativo. Finalidad de la denuncia en sede administrativa. Alcance. Caracteres. Legitimados. Tribunales arbitrales de consumo. Antecedentes. Las bases del sistema arbitral de consumo. El convenio arbitral. Arbitraje de derecho y arbitraje de equidad. El procedimiento. El laudo. Ejecución forzada del laudo. La anulación del laudo. La cuestión en el derecho comparado. Análisis de jurisprudencia de casos de anulación y ejecución forzada de laudos arbitrales. El acceso del consumidor a la justicia. Acciones judiciales deducidas por el consumidor: legitimados activos y pasivos. Procesos colectivos. Competencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR
Departamento de Derecho

Procedimiento aplicable. Efectos de la sentencia. Derecho comparado. Regulación local. Situación ante las Autoridades de Aplicación de la L.D.C: Nacional y provincial. Procedimiento local para la defensa de los Derechos del Consumidor. Autoridad de Aplicación. Facultades y Atribuciones. Actuaciones. Inspección. Denuncia. Instancia Conciliatoria. Descargo y Prueba. Sumario Administrativo. Imputación. Notificaciones. Recursos contra la Resolución Administrativa. Medidas Preventivas. Sanciones: Graduación. Ejecución. Publicidad de la Condena.