

## **DIPLOMATURA EN DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**

### **PROGRAMA ACADÉMICO (2° Cohorte)**

**Directora: Dra. Carina M. Ginestar**

**Coordinadores: Dr. Diego González Vila y Dra. Milagros Mosquera**

**Fecha: 27 y 28 de Marzo.**

### **MODULO I – Asignatura 1°.**

#### **Introducción al Derecho del Consumidor.**

Dr. Diego Zentner (Bs.As.)

#### **Contenidos básicos:**

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: i) principio de preeminencia normativa; ii) principio de interpretación favorable al consumidor; iii) principio de claridad; iv) principio de especialidad; v) principio pro homine; vi) principio de progresividad y no regresión; vii) principio operatividad; viii) primacía de la realidad; ix) el derecho se presume desconocido por el consumidor; x) integración normativa. 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, clases, 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

**Fecha: 17 y 18 de Abril.**

**MODULO I- Asignatura 2°**

**Prevención del daño**

Carlos Parellada y Silvina Furlotti.

**Contenidos básicos:**

El caso de los alimentos y medicamentos. Casos jurisprudenciales. 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. Las características de un proceso adecuado a la tutela inhibitoria. La tutela inhibitoria provisoria y definitiva. Las características de la sentencia que ordene la tutela inhibitoria. 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. Perspectiva empresarial de la materia. 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.

**Fecha: 24 y 25 de Abril.**

**MODULO II - Asignatura 3°.**

**Protección jurídica del consumidor en los servicios turísticos y el transporte aéreo. Servicios públicos.**

Dr. Diego González Vila

**Contenidos básicos:**

Contrato de Turismo, ley de agentes de viaje N° 18.829 con su decreto reglamentario 2182/72 y Resolución N° 256/2000 de la S.T.N., ley de turismo estudiantil N° 25.599 y Resolución N° 58-E/17 del M.T.N., Empresas de Turismo N° 25.651, Ley Nacional de Turismo N° 25.997, jurisprudencia. Tiempo Compartido en el Código Civil y Comercial y la ley 26.356 STTC, precedentes jurisprudenciales. Contrato de Transporte Aéreo de Personas. Transporte interno (Código Aeronáutico, ley 17.285) e internacional (Sistema de Varsovia y Tratado de Montreal de 1999), responsabilidad de transportista. La Resolución N° 1532/98 del ex M.E. y O.S.P., los servicios incidentales del art. 12 por cancelaciones y/o demoras de vuelos. La competencia judicial ¿Ordinaria por art. 53 LDC o Federal según art. 198 del CA? Precedentes jurisprudenciales.

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. Telefonía. 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, competencia administrativa y judicial. 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.

**Fecha: 8 y 9 de Mayo.**

**MODULO II - Asignatura °4.**

**Contrataciones Electrónicas.**

**Venta fuera del Establecimiento Comercial y a Distancia.**

Dr. Carina M. Ginestar (Mendoza)

**Contenidos básicos:**

La Cuestión del Consumo Sustentable. Relación entre el consumo y el ambiente. La aplicación del principio de precaución. Consumo como Derecho Humano. Contratos de Consumo Electrónicos. Comercio Electrónico. 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. Cláusulas abusivas en la contratación electrónica. Casuística. Precedentes jurisprudenciales. Acciones civiles y penales derivadas de los incumplimientos en contrataciones por internet (*redes sociales, portales de E-commerce como intermediarios*). La cuestión en el régimen legal vigente y su propuesta de modificación en el Proyecto de Ley de Defensa del Consumidor (PLDC).

**Fecha: 12 y 13 de Junio.**

**MODULO III- Asignatura 5°**

**Inteligencia Artificial aplicada a las Relaciones de Consumo**

**Dr. Federico Álvarez Larrondo (Bs.As.)**

**Contenidos básicos:**

Historia de la Inteligencia Artificial. Los datos como mercancía. La calificación electrónica. Vehículos autónomos. Drones. Robots. Régimen jurídico. La tecnología y los derechos del consumidor. Smart contracts de consumo. Big data. Criptomonedas. Acción preventiva. Consumo “colaborativo”. Responsabilidad de plataformas. La necesidad de visiones modernas en la regulación normativa. La regulación en el Proyecto de Ley de Defensa del Consumidor.

**Fecha: 26 y 27 de Junio.**

### **MODULO III- Asignatura 6°**

#### **Regímenes contratos particulares (II).**

Dr. Diego González Vila

#### **Contenidos básicos:**

Contratos bancarios en el Código Civil y Comercial, Operaciones de crédito al consumo en la LDC: Tarjetas de crédito, ley 25.065, jurisprudencia. Los bancos de datos crediticios, acción de protección de datos personales en la ley 25.326. Servicios financieros.

**Sobreendeudamiento y el pagaré de consumo.** Círculo cerrado de ahorro para fines determinados, Resoluciones de IGJ, precedentes jurisprudenciales. El sistema asegurador, leyes 17.418, 20.091 y 22.400.

Contrato de seguro, clases de seguro, **seguros patrimoniales** especies: **i)** de daños y **ii)** responsabilidad civil, el SRC obligatorio art. 68 de la ley 24.4449 y La víctima del siniestro en el seguro obligatorio automotor y en el SRC Voluntario, problemática actual con el CCyC y la LDC. Inoponibilidad de la franquicia en el transporte público automotor y la Resolución 39.927/2016 de la SSN. Exclusiones de cobertura y las caducidades convencionales (art. 36 LS), diferencias, la Resolución N° 36.100/2011 de la SSN. **Seguros de persona**, especies: i) de accidentes personales y ii) vida; seguro obligatorio de caución del art. 2071 del CCyC reglamentado por la Resolución N° 20.925-E/2017 de la S.S.N. La

responsabilidad del productor de seguros. Prescripción en los contratos de seguro con consumidores. Jurisprudencia. Los centros comerciales.

**Fecha: 8 de Agosto. (Horario corrido)**

**MODULO IV – Asignatura 7**

**Información y Publicidad en el Régimen Consumeril.**

**La Defensa de la Competencia y Lealtad Comercial.**

Dr. Alejandro Chamatropulos (Tucumán)

**Contenidos básicos:**

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 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. Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica por delitos en las relaciones de consumo en prácticas y/o cláusulas abusivas. El compliance en defensa del consumidor Ley 27.401

**Fecha: 28 y 29 de Agosto.**

#### **MODULO IV- Asignatura 8°**

##### **Protección procesal del consumidor.**

Dra. Carina M. Ginestar

##### **Contenidos básicos:**

Los Procesos de Consumo en el nuevo Código Procesal Civil, Comercial y Tributario de Mendoza, Ley 9.001. Procesos de Conocimiento Especial de Consumo y Procesos de Pequeñas Causas. Acceso a la Justicia. Funciones y Facultades de la Oficina de Pequeñas Causas de la Suprema Corte de Justicia de Mendoza. Procesos tramitados en la Oficina. Flujograma descriptivo. Estadísticas locales. Casos Prácticos. Simulación de Audiencia Multipropósito del art. 218 CPCCT y de la Audiencia de Acuerdo Transaccional - Negociación, Acordada N° 28.936. Procedimiento administrativo. Finalidad de la denuncia en sede administrativa. Alcance. Caracteres. Legitimados. Autoridad de Aplicación. Facultades y Atribuciones. Actuaciones. Inspección. Denuncia. Instancia Conciliatoria. Descargo y Prueba. Sumario Administrativo.

**Fecha: 11 y 12 de Setiembre.**

#### **MODULO V- Asignatura 9°**

##### **Contratación de consumo.**

Dr. Carlos Hernández (Rosario),

##### **Contenidos básicos:**

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, solidaridad e inoponibilidad de la persona jurídica en el art. 144 del CCyC.

Fecha: **25 y 26 Setiembre.**

### **MÓDULO V- Asignatura 10°**

Dr. Fernando Bermúdez

#### **Metodología de la Investigación.**

Nociones y reglamentación para la elaboración del trabajo final de la Diplomatura. Monografía.

Fecha: **2 y 3 de Octubre.**

### **MÓDULO VI - Asignatura 11°**

Sebastián Barocelli (Bs. As.)

#### **Contenidos básicos:**

La salud en la relación de consumo como derecho humano de rango constitucional. Medicina Prepaga y Obra Sociales, PMO, régimen legal, cláusulas abusivas, precedentes jurisprudenciales... Relación de consumo y operaciones inmobiliarias. Contratos inmobiliarios de consumo. Problemáticas que presenta la figura del proveedor inmobiliario, el locador como proveedor de bienes y servicios, rol de la inmobiliaria administradora de la locación, el inquilino consumidor. Las respuestas que aporta el ordenamiento jurídico para los conflictos derivados de las operaciones inmobiliarias. Precedentes jurisprudenciales de los criterios normativos de protección. Servicios



Inmobiliarios (Fideicomiso). Consumidor y Perspectiva de Género. Consumidores hipervulnerables. Servicios de Transporte Terrestre. Servicios educativos, deber de seguridad en establecimientos públicos y privados. La resolución N° Resolución 8/2003 de la Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor. Establecimientos Universitarios Privados. Espectáculos públicos.

Fecha: **30 y 31 Octubre (CONFIRMADO)** CLASE DE CIERRE DIPLOMATURA

## **MÓDULO VI- Asignatura 12°- Cierre Diplomatura**

### **Derecho de Daños. Daño Punitivo.**

**Dra. Aida Kemelmajer**

#### **Contenidos básicos:**

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, ¿factor de atribución o 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, inconveniencia de incluir plazo de caducidad [las normas del PLDC], el "Recall" en la Resolución N° 808-E-2017 de la Secretaria de Comercio del Ministerio de Producción de la Nación, la solución del derecho comparado. 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 funciones o fines de los Daños

Punitivos y el art. 52 bis LDC. Naturaleza Civil o Penal. Análisis económico del derecho en relación al instituto. Cuantificación económica de los daños punitivos y el uso de fórmulas matemáticas para daños reparables e irreparables, precedentes jurisprudenciales. Asegurabilidad de los daños punitivos y el art. 112 de la ley 17.418. Los Daños Punitivos en el Derecho Comparado. Los Daños Punitivos y la Responsabilidad Civil. Efectos en la Economía de los Daños Punitivos. Estado de Situación actual del Instituto. Normas proyectadas, el art. 118 del Proyecto de ley de Defensa del Consumidor.