



*Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación*  
*Instituto Universitario Nacional de Derechos Humanos*  
*"Madres de Plaza de Mayo"*

## **PROGRAMA**

### **DERECHO DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO**

#### **I. LINEAMIENTOS GENERALES DE LA MATERIA.**

La presente asignatura tiene como norte que el estudiante de quinto año, ingrese en el estudio sistematizado de las regulaciones, jurisprudencia y doctrina del derecho del consumidor en todos sus aspectos. De este forma, se buscará dotarlos de conocimientos sistematizados que les permitan satisfacer con solidez las necesidades actuales de su formación profesional.

En este sentido, será central que se reconozca la noción de "consumidor" y su concepción ampliada en la actualidad.

Asimismo se retomará el estudio y análisis de algunos contratos empero a diferencia de la asignatura "Derecho Civil – Contratos" se analizarán los mismos a partir de las nociones jurídicas del derecho del consumidor y del usuario.

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



*Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación*  
*Instituto Universitario Nacional de Derechos Humanos*  
*"Madres de Plaza de Mayo"*

la casuística, la jurisprudencia y el contacto directo y personal con operadores reales del derecho del consumidor.

En este marco, la materia abarca el estudio del acceso al consumo de bienes y servicios, el régimen particular de los diversos contratos, la responsabilidad civil por incumplimientos y por daños frente al consumidor, los marcos regulatorios de los servicios públicos, la responsabilidad de los prestadores y del Estado frente a los usuarios, la defensa de la competencia, los distintos procedimientos administrativos especiales y los pormenores de la vía judicial.

## **II. OBJETIVOS.**

- Presentar la ubicación epistemológica de la disciplina y plantear en un nivel elemental las cuestiones principales de que trata.
- Analizar la tutela del consumidor a partir de nuestra Constitución Nacional y de las Constituciones Provinciales y de la CABA.
- Estudiar el significado y la relevancia jurídica de definir un contrato como de "consumo".



*Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación*  
*Instituto Universitario Nacional de Derechos Humanos*  
*"Madres de Plaza de Mayo"*

- Ingresar en el análisis del derecho de daños del consumidor.
- Brindar herramientas prácticas al estudiante en lo relativo a los procedimientos administrativos y jurisdiccionales.

### **III. ACTIVIDADES AÚLICAS.**

El eje sobre el que versará el método de enseñanza será la exposición dialogada con debate incorporado mediante una introducción a cargo del docente y posterior lectura del tema objeto de la clase por parte de los estudiantes.

Para facilitar el abordaje de nuevos temas, se trabajará con material de lectura que les será enviado a los alumnos con la debida anticipación a fin de que puedan desarrollar los temas en profundidad.

Asimismo, se propiciará la exposición de los estudiantes al comienzo de cada clase, a los efectos de retomar los contenidos abordados en encuentros anteriores, fortaleciendo así los conocimientos adquiridos previamente.



*Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación*  
*Instituto Universitario Nacional de Derechos Humanos*  
*"Madres de Plaza de Mayo"*

#### **IV. CONDICIONES DE APROBACIÓN DE CURSADA Y DE LA MATERIA.**

**IV.1.** A los efectos de aprobación de la cursada los alumnos deberán aprobar una instancia evaluativa obligatoria y cumplir con el presentismo exigido por esta Alta Casa de Estudios (un mínimo de 80% de asistencia).

La instancia evaluativa consistirá en un parcial escrito con desarrollo de temas teóricos y ejercicios comparativos.

**IV.2.** A los efectos de aprobación de la materia los alumnos que aprueben la cursada deberán rendir un examen final obligatorio.

**IV.3.** La asignatura no admite la aprobación en condición de libre.

#### **V. PROGRAMA.**

**UNIDAD 1. INTRODUCCION AL DERECHO DEL CONSUMIDOR:** 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.



*Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación*  
*Instituto Universitario Nacional de Derechos Humanos*  
*"Madres de Plaza de Mayo"*

**UNIDAD 2. RELACIÓN DE CONSUMO:** Definición. 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.

**UNIDAD 3. EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR.** Ámbito de aplicación del microsistema. Las normas que integran el derecho del consumo: problemas con los criterios de integración normativa. La solución del nuevo Código Civil argentino. La cuestión en el derecho comparado

**UNIDAD 4. PERÍODO PRECONTRACTUAL:** Deberes de colaboración, reserva, lealtad e información. La formación del consentimiento en el contrato clásico y en los contratos de consumo.

**UNIDAD 5. DEBER DE INFORMACIÓN:** 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



*Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación*  
*Instituto Universitario Nacional de Derechos Humanos*  
*"Madres de Plaza de Mayo"*

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.

**UNIDAD 6. LA PROBLEMÁTICA DE LA PUBLICIDAD:** 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.

**UNIDAD 7. PRÁCTICAS ABUSIVAS EN EL DERECHO DEL CONSUMO:** Concepto. Derecho comparado. Régimen del Código Civil y Comercial de la Nación Standard de protección.

**UNIDAD 8. PROBLEMÁTICA PROPIA DE LA CONTRATACIÓN DE CONSUMO:** 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



*Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación*  
*Instituto Universitario Nacional de Derechos Humanos*  
*"Madres de Plaza de Mayo"*

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.

**UNIDAD 9. 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.

**UNIDAD 10. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS:** 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



*Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación*  
*Instituto Universitario Nacional de Derechos Humanos*  
*"Madres de Plaza de Mayo"*

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.

**UNIDAD 11. PREVENCIÓN DEL DAÑO:** 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. Primer sentido. Adopción de las medidas técnicas idóneas. Segundo sentido. Función preventiva de la sanción resarcitoria. Tercer sentido. Tutela Inhibitoria. La situación en el derecho positivo argentino. 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



*Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación*  
*Instituto Universitario Nacional de Derechos Humanos*  
*"Madres de Plaza de Mayo"*

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.

**UNIDAD 12. DAÑOS PUNITIVOS:** 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 Comparado. Los Daños Punitivos y la Responsabilidad Civil. Efectos en la Economía de los Daños Punitivos. Estado de Situación actual del Instituto.

**UNIDAD 13. PROBLEMÁTICAS PROPIAS DE LAS RELACIONES DE CONSUMO:** Prácticas abusivas. La cuestión del 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.



*Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación*  
*Instituto Universitario Nacional de Derechos Humanos*  
*"Madres de Plaza de Mayo"*

**UNIDAD 14. SUPUESTOS PARTICULARES EN LA CONTRATACION DE CONSUMO:** Servicios financieros. Tarjetas de crédito. Los bancos de datos crediticios. Contrato de seguro.

**UNIDAD 15. 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.

**UNIDAD 16. 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.

**UNIDAD 17. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO:** Procedimiento administrativo. Finalidad de la denuncia en sede administrativa. Alcance. Caracteres. Legitimados. El nuevo sistema de justicia del consumidor argentino. Conciliadores de consumo. Auditores. 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



*Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación*  
*Instituto Universitario Nacional de Derechos Humanos*  
*"Madres de Plaza de Mayo"*

cuestión en el derecho comparado. Análisis de jurisprudencia de casos de anulación y ejecución forzada de laudos arbitrales.

**UNIDAD 18. PROTECCIÓN JURISDICCIONAL DEL**

**CONSUMIDOR:** El acceso del consumidor a la justicia. Acciones judiciales deducidas por el consumidor: legitimados activos y pasivos. Procesos colectivos. Competencia. Procedimiento aplicable. Efectos de la sentencia. Los tribunales de pequeñas causas. La nueva jurisdicción especial en las relaciones de consumo. Derecho comparado.

**VI. BIBLIOGRAFIA OBLIGATORIA.**

- Farina Juan, Defensa del Consumidor y del Usuario, ed. Astrea, 3° ed., 2004.
- Lorenzetti Ricardo Luis, Consumidores, Rubinzal Culzoni Editores, 2009
- Lorenzetti, Ricardo Luis y Schotz, Gustavo Juan (Coords.), Defensa del consumidor, ed. Abaco, 2003
- Mosset Iturraspe, Jorge y Wajntrub, Javier Hernán, Ley de defensa del consumidor. Ley 24.240, Rubinzal Culzoni Editores, 2008
- Tambussi, Carlos (director), Ley 24.440. Defensa del



*Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación*  
*Instituto Universitario Nacional de Derechos Humanos*  
*"Madres de Plaza de Mayo"*

Consumidor, Hammurabi, 2017.

- Tambussi, Carlos, Juicios y procesos de consumidores y usuarios, Hammurabi, 2014.

## **VII. BIBLIOGRAFIA SUGERIDA.**

- Ariza, Ariel, La reforma del régimen de defensa del consumidor por la ley 26.631, La Ley, 2009.
- Bonfanti, Mario A., Derecho del consumidor y del usuario, La Ley, 2001.
- Lorenzetti, Ricardo Luis, Comercio Electrónico, La Ley, 2001.
- Rusconi, Dante, Manual de derecho del consumidor, La Ley, 2009.
- Stiglitz, Gabriel, Defensa de los consumidores de productos y servicios, La Rocca, 2001.
- Stiglitz Gabriel, Derechos y defensa del consumidor, La Rocca, 1994.
- Weingarten, Celia y Ghersi, Carlos A., Ley de defensa del consumidor, La Ley, 2009.



*Instituto Universitario Nacional de Derechos Humanos  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación  
"Madres de Plaza de Mayo"*

**ANEXO I**

**DERECHO DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO**

**CATEGORÍA: FORMACIÓN DISCIPLINAR**

**CARGA HORARIA TOTAL: 48 HS**

**MATERIA: CUATRIMESTRAL**

**HORAS SEMANALES: 3 HS**

**HORAS CUATRIMESTRALES: 48 HS**

**HORAS TEÓRICAS: 48 HS**

**HORAS PRÁCTICAS: 0 HS**