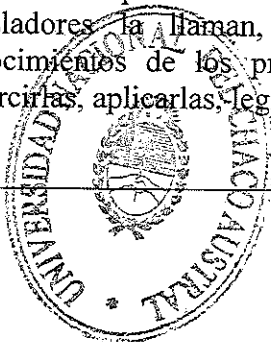
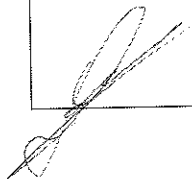
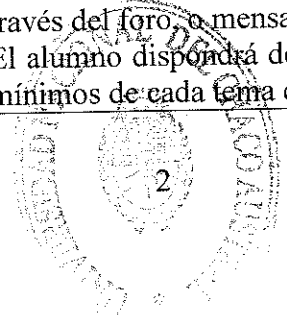
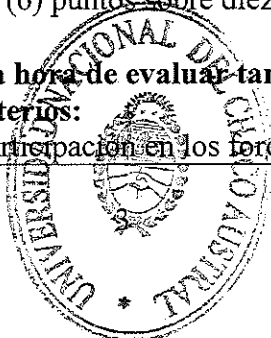
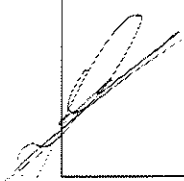
 UNCAUS UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CHACO AUSTRAL		DERECHO DEL USUARIO Y CONSUMIDOR	
Carga Horaria: 45 horas teórico prácticas.		Programa vigente desde: 2019	
Carrera		Año	Cuatrimestre
ABOGACIA Modalidad a Distancia		QUINTO	SEGUNDO
CORRELATIVA PRECEDENTE		CORRELATIVA SUBSIGUIENTE	
Asignaturas		Asignaturas -	
Para cursar		Para rendir	
Regularizada	Aprobada	Aprobada	
26- Derecho Tributario y Finanzas	21- Derecho de Daños y Seguros.	13- Derecho Constitucional., 15- Derecho Civil III – Contratos. 21- Derecho de Daños y Seguros.	
DOCENTES:		Prof. Adjunto: Abog. Herlein, Alejandro	
FUNDAMENTACIÓN:		<p>Resulta una materia basal en la procesión del alumno en el camino hacia su título de grado, el conocimiento del <i>derecho del consumidor y del usuario</i>, que no es más que una denominación que se le brinda a todos los sujetos que se ven dentro de una relación consumeril y con una balanza claramente en contra.</p> <p>El conocimiento de situaciones que giran en torno a estos derechos especiales, o normativamente protegidos, son imprescindibles para la estantería mental del profesional próximo a recibirse.</p> <p>Desde casos complejos hasta cuestiones de la cotidianidad que hacen al hogar hacen a esta materia que se presenta en forma teórica y practica.</p> <p>La educación para el consumo, como la doctrina y los legisladores la llaman, parten de los correctos conocimientos de los profesionales encargados de esparcirlas, aplicarlas, legislaras y sancionarlas.</p>	

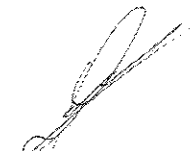


<p>OBJETIVOS:</p>	<p>GENERAL: La presente asignatura se plantea como obligatoria dentro de la curricula de la carrera y tiene como objetivo el estudio exegético y sistematizado de la normativa, regulaciones, decretos, ordenanzas, jurisprudencia y doctrina relacionada al derecho del consumidor. Permitiendo así una solidez en la formación del alumno.</p> <p>ESPECÍFICOS: Queremos que el alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquiera un aprendizaje típico de los conceptos y principios del Derecho del Consumidor y del usuario. • Reflexione acerca de la aplicación y uso de la normativa específica. • Comprenda las instancias administrativas y judiciales que se habilitan a partir de las diferentes leyes. • Adquieran herramientas para la litigación en materia de consumo. • Comprenda la importancia de la educación para el consumo y su importancia a nivel transnacional, nacional y provincial. • Analice en profundidad la norma madre del derecho de los consumidores y usuarios. • Aprenda a razonar jurídicamente, con la lógica propia de esta ciencia, la materia en cuestión. • Dimensione el impacto en las diversas ramas jurídicas.
<p>CONTENIDOS MÍNIMOS:</p>	<p>Legislación de protección al consumidor. Sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo. Normas de Protección y defensa de los Consumidores. Autoridad de aplicación. Procedimientos y sanciones. Arbitraje de Consumo. Tribunales Arbitrales.</p>
<p>MÉTODOS PEDAGÓGICOS:</p>	<p>Se incentivará a los alumnos para la participación activa en los foros a través de consignas, resolución de casos y la participación de los mismos con la finalidad de lograr un conocimiento apto de la materia.</p> <p>Se brindará a los alumnos bibliografía fundamental del campo y de disciplinas de referencia, propiciando la consulta ante la lectura de textos que presenten mayor dificultad para promover un activo intercambio y vinculación de bibliografía, lecturas y prácticas. Los alumnos podrán elevar sus consultas a través del foro, o mensajería privada o por chat.</p> <p>El alumno dispondrá de manuales con los contenidos mínimos de cada tema desarrollado.</p>

	<p>Se promoverá el trabajo grupal y cooperativo. El espacio será un escenario de permanente motivación en donde pueda articularse el saber teórico con el saber práctico. El modelo pedagógico propuesto se sustenta en las teorías cognitivas interactivas y constructivas del aprendizaje, para lograr que el estudiante se convierta en un sujeto activo, constructor de sus aprendizajes. Debate en foro. Análisis de casos planteados. Elaboración de síntesis. Resolución de situaciones problemáticas.</p>
<p>MÉTODOS DE EVALUACIÓN:</p>	<p>La evaluación para regularización de la materia se basará en dos ejes más criterios técnicos.</p> <p>1) Trabajos Prácticos: los mismos serán requeridos a lo largo Del cursado y el alumno deberá entregarlos en tiempo y forma. Los mismos serán corregidos y para aprobar deberán alcanzar el piso de seis (6) puntos sobre diez (10). La cantidad de trabajos a realizarse quedarán a criterio del cuerpo docente.</p> <p>2) Evaluaciones Parciales: para regularizar la materia, el Alumno pasara por dos (2) instancias parciales que se prueban alcanzados los seis (6) puntos sobre diez (10). La modalidad será Seleccionada por el cuerpo docente dependiendo la cantidad de alumnos en cada comisión. Pudiendo optar por: a. modalidad múltiple choice b. modalidad de desarrollo. C. realización de trabajos prácticos especiales.</p> <p>2.1.) Instancia de recuperación: en caso de que el alumno no llegue a alcanzar el piso de seis (6) puntos. Contará con una instancia de recuperación para cada examen por una única vez, contando con los mismos criterios. a. Evaluación final: una vez regularizada la materia, se habilitará al alumno a la posibilidad de rendir un examen final. La materia se aprueba de manera definitiva alcanzando el piso de seis (6) puntos sobre diez (10).</p> <p>A la hora de evaluar también se tendrá en cuenta Criterios: - Participación en los foros de discusión.</p>



	<ul style="list-style-type: none"> -Comprobación de lectura de la bibliografía exigida y recomendada. - Uso de la terminología jurídica y vocabulario pertinente de la asignatura y a la práctica forense. - Presentación de los Trabajos Prácticos en tiempo y forma. Con criterios personales y redacción propia. - Dominio de los contenidos desarrollados a lo largo del programa. - Conocimiento de los contenidos mínimos e indispensables de la materia. – - Relación entre la teoría y la práctica. - Tolerancia al grupo de trabajo - Comprensión de la opinión de compañeros - Poder de asimilación de los conceptos y definiciones dados, con la actualidad, la región y su contexto. - Habilidad para la construcción del conocimiento sistémico - Dominio de la capacidad de síntesis con desarrollo del criterio objetivo y subjetivo - Respeto para con el grupo y con el cuerpo docente. - Capacidad de interpretar consignas de manera adecuada.- <p>Se aplica la normativa vigente. Res. 080/12.-C.S.- y Res. 075/14.-C.S.-</p>
<p>PROGRAMA ANALÍTICO DE CONTENIDOS:</p> 	<p>UNIDAD I. Nociones Generales</p> <p>a. Introducción: El problema del consumo en las sociedades contemporáneas. Los cambios ideológicos, económicos y filosóficos.</p> <p>b. Historia del Derecho del Consumidor. Derecho comparado y evolución. De protección del propietario a la tutela del consumidor y del usuario. Vulnerabilidad del consumidor.</p> <p>c. El orden público protectorio. Importancia. análisis</p> <p>d. El Derecho de consumo como nuevo paradigma.</p> <p>UNIDAD II. Conceptos</p> <p>a. Concepto de consumidor, proveedor y relación de consumo; contrato de consumo</p> <p>b. La buena fe en la relación de consumo. El deber de las partes.</p> <p>c. Interpretación de normas. Los principios generales, la buena fe y a la protección de la confianza. El principio "in dubio pro consumidor". La equidad.</p> <p>d. Estado actual de la defensa del consumidor en Argentina y en el MERCOSUR.</p> <p>UNIDAD III. Normativa</p>

a. Sistema normativo de protección del consumidor. Jerarquía de normas. Fuentes normativas del Derecho del Consumidor en la Argentina: Constitución Nacional, Ley 24.240, otras normas. Integración y relación de la ley 24240 con otras disciplinas y normas.

b. Enfoque Constitucional del derecho del consumidor. Bases. Constitución Nacional (Art. 42). Análisis, contenido, alcances. Aplicabilidad. Constituciones provinciales.

d. Enumeración de los derechos del consumidor.

UNIDA IV. Normativa.

a. Ley de Defensa del Consumidor. 24.240. Reformas. Ley 26.361. Análisis. Lineamientos generales. 5. El derecho del consumidor en el Código civil y Comercial. Normas aplicables. Completitud.

b. Defensa de la competencia: Evolución histórica. Sistemas de protección en el Derecho comparado. La Ley 25.156: Actos anticompetitivos. Abuso de posición dominante. Concentraciones y fusiones. Autoridad de aplicación. Sanciones. Ley 22.802 de Lealtad Comercial: Identificación de mercaderías. Denominaciones de origen. Publicidad.

c. Normas de competencia desleal. Jurisprudencia.

UNIDAD V. Relación.

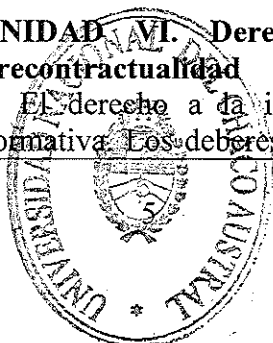
a. Ámbito de aplicación del Derecho del Consumidor. La relación de consumo: concepto. Criterios de calificación. Evolución. Extensión de la noción: Constitución Nacional y Ley 24.240.

b. Elemento personal de la relación de consumo: sujetos. Sujeto activo: el Consumidor. Concepto y definición legal de consumidor. Sujetos incluidos. Consumidor individual y colectivo. Consumidor contratante y no contratante. Tercero expuesto Consumidor afectado por una relación de consumo. Usuario no contratante. Subconsumidores. Exclusiones. Supuestos dudosos.

c. El empresario consumidor. Las Pymes. Sujeto pasivo: el proveedor. Noción de proveedor. Extensión de la noción. Profesionalidad. Profesionales liberales. Elemento material de la relación de consumo. Productos, cosas, bienes. Servicios.

UNIDAD VI. Derecho a la Información - Precontractualidad

a. El derecho a la información. Su consagración normativa. Los deberes de advertencia y de consejo.



La proyección del deber de información en las diferentes etapas contractuales.

b. Tratos previos. Prácticas comerciales y marketing. La buena fe en el período precontractual. La oferta como apariencia y la aceptación basada en la confianza. La formación del consentimiento. Oferta y publicidad.

c. Publicidad. Régimen legal. Publicidad e Información. Publicidad y Propaganda. Publicidad ilícita: engañosa, desleal, subliminal, comparativa. Los mecanismos de tutela. Principales precedentes jurisprudenciales.

UNIDAD VII. Contratos.

a. Derecho contractual y derecho del consumidor. Relación. Creación de deberes a partir de la contratación.

b. El fenómeno de la contratación en masa. Contratos de consumo, contratos paritarios, contratos con cláusulas predispuestas, contratos celebrados por adhesión. Las condiciones generales de contratación.

c. Interpretación del contrato de consumo. Reglas específicas. Cláusulas abusivas. Concepto legal. Enunciación. La tipificación de cláusulas abusivas en la ley 24.240. Los estándares de apreciación. Efectos.

UNIDAD VIII. Contratos (II).

a. El incumplimiento de los contratos de consumo: diversos mecanismos de protección del crédito del usuario o consumidor.

b. La garantía legal por buen funcionamiento en el ámbito de las cosas muebles no consumibles: finalidad y plazo de vigencia. Constancia de reparación. Reparación no satisfactoria.

c. Régimen especial de vicios redhibitorios. Diferencia con la garantía legal por buen funcionamiento. Garantía voluntaria

La garantía por el servicio posventa y la provisión de partes y repuestos.

UNIDAD IX. Continuación

a. Compraventa de consumo. Ley 24.240. Contrato de prestación de servicios. La contratación inmobiliaria y la defensa del consumidor

b. Contratos bancarios. Marco legal de la actividad bancaria. Operaciones bancarias: clasificación. El contrato de tarjeta de crédito. Cláusulas abusivas. Intereses abusivo. Jurisprudencia.

c. Los contratos de asistencia médica: introducción. Los derechos constitucionales en juego. Los sistemas

de prestación médica: sistemas públicos y sistemas privados. Marco legal.

d. Contratos de servicios en Internet.

e. EL contrato de Turismo como relación de consumo.

UNIDAD X. Servicios públicos.

a. Servicio público: noción y caracteres. Servicios públicos domiciliarios. Tutela de los usuarios de servicios públicos. Régimen de la ley 24240. Derecho a la reciprocidad en el trato. Interrupción del servicio. Facturación de consumo excesivo: servicios estacionales y no estacionales. Vías de defensa de los derechos de los usuarios. Rescisión del contrato

b. Marcos regulatorios de los servicios públicos privatizados Entes reguladores: creación, finalidad y atribuciones. Procedimiento para reclamos. Participación de los usuarios. Las audiencias públicas.

UNIDAD XI. Daños

a. Daños en el consumo. Concepto de daño punitivo. Normativa. Aplicación. Multas.

b. Código civil y comercial y su injerencia. Relación de causalidad. Responsabilidad Objetiva. Daño directo. Determinación del daño en el consumo y la aplicación de multas

c. Daño Moral.

UNIDAD XII. Protección de derechos.

a. Acceso a la justicia. Intereses tutelados.

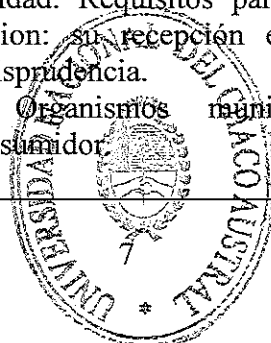
b. Sistemas de solución de conflictos. Procedimiento administrativo ante la autoridad de aplicación. Competencia y concurrencia. Facultades. Actuaciones de oficio y a instancia de parte: procedimientos. Acuerdo conciliatorio. Tribunales Arbitrales.

b. Acciones individuales: legitimación, representación. Procedimiento.

c. Acciones colectivas: intereses tutelados. Legitimación. Procedimiento. Cosa juzgada. Procedimientos aplicables. Competencia. Acción de amparo. Función del ministerio público. Intervención del Defensor del Pueblo. Prescripción de las acciones.

d. Asociaciones de Consumidores: Fundamento de su utilidad. Requisitos para su funcionamiento. Class Action: su recepción en el Derecho Comparado. Jurisprudencia.

e. Organismos municipales de defensa del consumidor.



**PROGRAMA
ANALÍTICO DE
TRABAJOS
PRÁCTICOS:**

Trabajo Prácticos

Para la selección de la modalidad y evaluación de los mismos, se tendrán en cuenta la cantidad de alumnos y cantidad de comisiones, en caso de haberlas.

Unidades I,II y III

Trabajo a modo de resumen conceptual mediante el estudio de un breve caso práctico. Mediante este se permitirá al alumno abordar conceptos estudiados en clases, en la aplicación de un caso específico.

Ejes teóricos: a. Individualización de consumidor y determinación de tal. B. Relacion de consumo. C. Orden público protectorio.

Eje práctico: mediante el estudio de un caso polémico, tomado de algún fallo jurisprudencial (que podrá variar); el alumno deberá determinar los derechos del consumidor que se encuentran en juego, en riesgo y cuales se vieron protegidos por el fallo. Por su parte deberá observar si se siguieron reglas constitucionales teóricas.

Unidades IV y V

Trabajo de revisión de tipo teórica en relación a la ley 24.240 - Modalidad *multiple choice* (con o sin desarrollo) o a desarrollar; mediante el procesamiento entre normas civiles y las relativas a la defensa del consumidor y del usuario.

Unidad VI.

Lección en relación al derecho a la información y la publicidad engañosa; análisis dogmatico y presentación de un caso mediante el uso de una publicidad comercial real, donde se vea una violación a la ley. Y su posible implicancia legal.

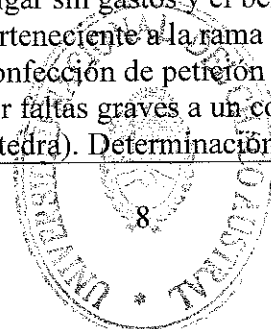
Unidades VIII y IX.

Estudio teórico mediante la revisión de un caso particular de contrato por adhesión con clausula abusiva: Revisión de fallo jurisprudencial en relación y pago de diferentes tipos de daños. Analisis de posibles soluciones basadas en la normativa estudiada.

Unidad XII

Acceso a la justicia – Estudio entre el beneficio de litigar sin gastos y el beneficio de gratuidad perteneciente a la rama de estudio.

Confeción de petición ante órgano administrativo por faltas graves a un contrato (a selección de la cátedra). Determinación de posibles soluciones del



	<p>caso.</p> <p>Aclaración: además del material de cada unidad con su bibliografía, podrán integrarse dentro de cada trabajo practico/lección <i>papers</i> de estudio.-</p>
BIBLIOGRAFÍA:	<p>Vazquez Ferreyra, Roberto A. y Sebastián Picasso. (2009). <i>Ley de defensa del consumidor</i>. Buenos Aires: La Ley.</p> <p>Lorenzetti, Ricardo Luis. (2009). <i>Consumidores</i>. Santa Fe: Rubinzal – Culzoni.</p> <p>Rusconi, Dante. (2009). <i>Manual de derecho del consumidor</i> Bs. As: La Ley.</p> <p>Ariza, Ariel. (2009). <i>La reforma del régimen de defensa del consumidor por ley 26.361</i>. Bs. As: La ley002E</p> <p>Complementaria:</p> <p>Lorenzetti, Ricardo Luis. (2001). <i>Comercio electrónico</i>. Bs. As: La Ley</p> <p>STIGLITZ, Gabriel A. (2013). <i>A veinte años de la sanción de la ley 24.240 de defensa del consumidor</i>". Buenos Aires: LA LEY.</p>



Mg. Ing. Luis Sebastián PUGACZ
Especialista en Medio Ambiente
Decano Departamento de Ciencias
Sociales y Humanidades

