

## **PROPUESTA DE SEMINARIO INTENSIVO DE POSGRADO SOBRE**

### ***“DERECHO DEL CONSUMIDOR PROFUNDIZADO. Actualidad y desafíos ante las propuestas de codificación”***

#### **I. Áreas en las que se encuadra la actividad**

El Derecho del Consumidor, por sus contenidos teóricos y proyecciones prácticas, es una disciplina transversal que abarca institutos de Derecho Público como de Derecho Privado, y en ambos casos, aspectos sustanciales y adjetivos.

Por otro lado, el enfoque de la propuesta formativa se vincula con el campo de los Derechos Humanos, puesto que se propicia una mirada de los contenidos que contemple a las personas como eje del sistema de protección, propiciando una simbiosis virtuosa entre ambos ámbitos del conocimiento, alcanzando así temáticas que se vinculan con la dignidad y la equidad proyectadas en la sociedad de consumo.

#### **II. Fundamentos de la propuesta**

El Derecho del Consumidor, visto como “la disciplina jurídica de la vida cotidiana del habitante de la sociedad de consumo” (A. Benjamín, 1993) conforma en Argentina una de las disciplinas de la ciencia jurídica con mayor desarrollo normativo, doctrinario y jurisprudencial de las últimas décadas. Su impacto en todas las esferas en que se desarrolla la vida de las personas, y su irrupción como factor determinante en el control de las actividades económicas y la búsqueda de transparencia y lealtad en la sociedad de consumo actual, resulta a esta altura insoslayable.

Asimismo, la naturaleza transversal e interdisciplinar de la materia, y lo heterodoxo de sus principios y reglas, resultan obstáculos para su estudio integral en las carreras de grado, por lo que la profundización en sus contenidos es una demanda constante por parte de abogados, docentes, investigadores, y funcionarios.

Es de público y notorio conocimiento que la materia ha adquirido una relevancia superlativa dada la incidencia social de los conflictos de consumo que, cada vez más, genera afectaciones a gran escala que demandan soluciones innovadoras e interdisciplinarias.

Los múltiples ámbitos de proyección de la materia y la candente actualidad de las temáticas que abarca, sumado a los desafíos que presenta la irrupción de las tecnologías en cada uno de esos ámbitos, exigen que las y los abogados, cualquiera sea el lugar o función en el que se desempeñen, necesiten adquirir conocimientos específicos. Como parte de esos conocimientos, es preciso explorar también los debates que actualmente se desarrollan en ámbitos académicos y legislativos acerca del futuro de la legislación de defensa del consumidor, puesto que existe consenso acerca de la necesidad de su renovación, e incluso de su codificación. De tal modo, se enriquecerá la propuesta formativa anticipando las normas y nuevos institutos proyectados, muchos de ellos inéditos en el país.

Un consolidado reconocimiento normativo como ocurre con el Derecho del Consumidor, que además se encuentra en franco proceso de expansión y consolidación, necesariamente debe ir acompañado por un alto grado de operatividad real de esos preceptos, resultado en el que la formación académica y profesional posee un rol decisivo.

En esa línea, el enfoque de los derechos de los consumidores y usuarios en consonancia con el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, aparece como una mirada valiosa y un terreno fértil para la expansión de aquellos derechos dentro del elenco de prerrogativas de primer rango normativo.

El avance de esa perspectiva humanista exige poner en crisis las corrientes de pensamiento - y las normas que reflejan esas ideas - que encorsetan el sistema de protección de los derechos de las y los consumidores como un "microsistema" del derecho privado (civil y comercial), ocupándose sólo de una porción de los vastísimos problemas que se dan en las relaciones de consumo, sin respuesta para muchas, sino la mayor parte, de las múltiples vulnerabilidades que enfrentan las personas en la sociedad de consumo actual.

### **III. Objetivos**

La enseñanza del Derecho del Consumidor conforma una herramienta trascendente para que los cursantes asimilen y desarrollen los conceptos, principios y valores estratégicos de esta disciplina, de modo de poder trasladarlos

a los diferentes ámbitos en que desarrollan sus tareas, ya sea en el ejercicio profesional de la abogacía, la magistratura o la función pública.

Incorporar en el marco de la enseñanza de posgrado el enfoque conceptual propuesto, permitirá vincular a los profesionales del derecho con los nuevos conflictos y las herramientas para abordarlos desde perspectivas originales, generará habilidades para encontrar respuesta novedosas a esas demandas.

La propuesta académica incluye con este objetivo, la visión de magistrados, funcionarios, académicos, operadores del sistema y de ONG's, que en su rol de intérpretes primarios del derecho aplicable, aportarán diferentes miradas y concepciones y tendrán un un rol de importancia en el abordaje de los temas.

Los objetivos planteados pueden sintetizarse del siguiente modo:

1. Profundizar el conocimiento del Derecho del Consumidor, sobre la base de considerar la situación de las personas humanas vulnerables en la sociedad de consumo, y no solo en el mercado, como destinatarias de la tutela legal.

2. Aportar elementos y conocimientos que contribuyan a la reflexión sobre las cuestiones atinentes a esta temática.

3. Desplegar herramientas útiles para la práctica profesional con una visión interdisciplinaria de las relaciones de consumo que contribuya a solidificar una formación útil tanto para el ejercicio profesional, como para desempeñar la docencia, la investigación, o la función pública en todos los ámbitos del Estado.

4. Analizar el desarrollo académico y jurisprudencial en las diversas problemáticas que presenta la sociedad de consumo, permitiendo la elaboración de estrategias jurídicas novedosas y eficientes en el desempeño profesional o de la función pública.

5. Promover la reflexión crítica del equipo docente con miras a establecer mejoras e innovaciones educativas.

6. Acercar al cursante a los diversos criterios de los magistrados y funcionarios de diversas áreas, posibilitando la interacción y debate con los intérpretes y ejecutores de las herramientas del Derecho del Consumidor.

#### **IV. Ejes temáticos y programa general**

La temática a abordar es el estudio profundizado de los conceptos, institutos e instituciones estructurales del Derecho del Consumidor, así como sus principales herramientas individuales y colectivas de implementación, abarcando los

diferentes enfoques existentes en doctrina y jurisprudencia y la recepción de estos enfoques en los diferentes proyectos legislativos de codificación de la materia que actualmente se encuentran en discusión en el Congreso de la Nación.

Los contenidos pueden agruparse en cinco grandes ejes temáticos que, en todos los casos, tendrán una vinculación específica con la jurisprudencia actual y con los proyectos de ley que propician la codificación del sistema legal de protección de consumidores y usuarios:

- I. ESENCIA DE LA PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS. El primer eje aborda los contenidos teóricos que definen los alcances de la materia y la proyección de sus contenidos en los múltiples aspectos que comprende. Se partirá desde un análisis de los fundamentos sociológicos, políticos, culturales y económicos de la materia; luego se revisarán los principales antecedentes normativos, con especial enfoque en la legislación Latinoamérica, que sirvieron de fuentes para las normas nacionales; y finalmente se estudiarán en profundidad los conceptos esenciales de la materia, su ámbito de aplicación y los principios y reglas que la rigen.
- II. PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO. Se estudiarán los derechos que surgen del artículo 42 de la Constitución Nacional en su simbiosis con los instrumentos de derechos humanos del artículo 75 incs. 22 y 23; en particular la protección de la libertad de elección, el trato equitativo y digno y el derecho-deber de información, conectándolos con su incidencia en las prácticas comerciales, la publicidad comercial y los vínculos que se dan en entornos digitales, así como las derivaciones de la aplicación de las tecnologías y la inteligencia artificial en las relaciones de consumo. Igualmente se estudiarán las principales implicancias del principio de “consumo sustentable”, entre ellas las cuestiones relacionadas con las garantías para la durabilidad y reparabilidad de los bienes, la obsolescencia artificial, y la responsabilidad de proveedores por la generación y gestión de residuos.
- III. PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO. Se estudiará la categoría de “contratos de consumo” y las respuestas del ordenamiento jurídico frente a las cláusulas abusivas, la conexidad contractual y las situaciones jurídicas abusivas. Se abordarán algunos contratos de consumo “atípicos” o novedosos, tales como los contratos por medios electrónicos de gestión financiera, billeteras digitales y contratos de autofinanciamiento. Se estudiará la problemática del sobreendeudamiento en sus múltiples aspectos y los principios y reglas

generales de aplicación a los servicios públicos, incluyendo las nuevas actividades reguladas como tales, en particular las telecomunicaciones.

- IV. **RESPONSABILIDAD CIVIL Y PENAL DE PROVEEDORES.** En lo referido a la responsabilidad civil, se abordarán las facetas precautoria, preventiva, reparatoria y sancionatoria o disuasiva; analizando institutos novedosos, y en algunos casos controvertidos, como son la acción preventiva, el daño moral colectivo y la condena disuasiva o “daño punitivo”. La responsabilidad penal en las relaciones de consumo será analizada desde las reglas y tipos delictivos vigentes, y los específicos que se proyectan para incorporar, por primera vez, esta faceta al ordenamiento de la materia.
- V. **GARANTÍAS PARA LA PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Desde el aspecto del proceso judicial, tanto individual como colectivo, serán abordados los procesos específicos que rigen en la materia y sus principios, así como las dificultades que se observan en la práctica y las diferentes propuestas de reforma. En lo referido a la estructura institucional de las autoridades de aplicación, se examinará el rol del estado en la materia, las políticas públicas y las formas de participación ciudadana, la descentralización del sistema de protección y las diferentes alternativas de implementación existentes, así como las proyectadas, para establecer las autoridades de aplicación a nivel nacional y en las jurisdicciones locales. Se explicarán los procedimientos administrativos para la prevención y solución de conflictos, y las diferentes vías y trámites para efectuar reclamos tanto ante las autoridades de aplicación, como ante los entes y organismos de control de servicios y actividades de interés público.

## **UNIDAD 1**

### **Fundamentos y conceptos esenciales del Derecho del Consumidor**

Mercado de consumo y sociedad de consumo. Presupuestos de la protección diferenciada: la “vulnerabilidad” del consumidor y la “profesionalidad” de los proveedores. Subordinación estructural y subordinación relacional. Noción de relación de consumo. Análisis constitucional y legal. Concepto de consumidor. Distintos supuestos: consumidor directo, conexo, expuesto o “bystander”. La problemática del uso “mixto”, “no profesional” y el “consumidor-empresario”. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **UNIDAD 2**

### **Sistema normativo de protección de consumidores y usuarios**

Sistema normativo de protección vigente. Integración normativa. La Ley 24.240 y el "estatuto" protectorio de consumidores y usuarios. La incorporación de la materia al Código Civil y Comercial de la Nación. Inexactitud e insuficiencia del enfoque "microsistémico" del Derecho del Consumidor en relación al derecho privado. Interpretación normativa: jerarquía vs. diálogo de fuentes. Proyecciones de la interpretación pro consumidor. Autonomía y transversalidad de la materia. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **UNIDAD 3**

### **Principios, derechos y orden público protectorio**

Progresividad y no regresión. Acceso al consumo. Protección de los intereses económicos. Acceso a la información. Transparencia y explicabilidad de las tecnologías y los algoritmos. Consumo sustentable. Protección específica a personas con vulnerabilidad agravada. Respeto de la dignidad de consumidores y usuarios. Precaución y prevención de riesgos y daños. Primacía de la realidad e inoponibilidad de la personalidad jurídica. Participación y asociación. Principio general de protección. Derechos enunciados e implícitos. El orden público: definición; características y efectos; orden público en materia económica; la necesidad de la imperatividad, la renuncia y el orden público. La participación del Ministerio Público Fiscal y su rol en la protección del orden público. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **UNIDAD 4**

### **Libertad de elección, información y dignidad en las relaciones de consumo**

Deber de Información. Información sobre utilización de tecnologías. Información de advertencia. Prueba de la información y efectos del incumplimiento. Seguridad e inocuidad de bienes y servicios. Bienes y servicios riesgosos. Alertas y retiro de bienes y servicios peligrosos. Seguridad alimentaria y etiquetado nutricional. Seguridad en los alimentos modificados genéticamente o elaborados mediante inteligencia artificial y otros métodos automatizados o artificiales. Protección de la equidad y la dignidad. Conductas contrarias a la dignidad. violencia en las

relaciones de consumo. Conductas contrarias a la libertad de elegir y contratar. Prácticas comerciales. Prácticas comerciales contrarias al trato digno. Prácticas comerciales contrarias a la libertad de elección. Prácticas ilícitas. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **UNIDAD 5**

### **Protección del medio ambiente en las relaciones de consumo**

Consumo sustentable. Rol de las autoridades. Obsolescencia artificial. Información sobre la vida útil de bienes no consumibles y vida útil estimada. Responsabilidad por la generación y gestión ambiental de residuos. Deber de información ambiental. Garantía mínima obligatoria de bienes no consumibles. Responsabilidad por su otorgamiento y cumplimiento. Servicio técnico y suministro de repuestos. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **UNIDAD 6**

### **Oferta y publicidad en las relaciones de consumo**

Alcances de la oferta. Requisitos y condiciones. Efectos y revocación. Efectos del incumplimiento de la oferta. Alcances y efectos de la publicidad. Forma del mensaje publicitario. Publicidad abusiva. Publicidad engañosa. Publicidad subliminal o encubierta. Publicidad restringida: Publicidad dirigida a niños, niñas o adolescentes. Deber de advertencia. Publicidad de juguetes. Publicidad comparativa. Utilización de avales científicos. Prueba de las precisiones publicitarias. Publicidad mediante personas públicas o “influencers”. Medidas de cese y de contrapublicidad. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **UNIDAD 7**

### **Contratos de consumo**

Contratos de consumo, concepto y régimen legal. Contenido y formalidades. Fuerza vinculante. Informalismo en beneficio de la parte vulnerable. Finalidad social del contrato. Contratos por adhesión. Tipos y características. Autorización administrativa y registración. Publicación de modelos de contratos. Cláusulas abusivas. Concepto legal. Cláusulas abusivas genéricas y específicas. Técnicas legislativas para su regulación. Efectos jurídicos de la abusividad. Nulidad,

inoponibilidad e integración del contrato. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **UNIDAD 8**

### **Contratos de consumo conexos, a distancia y por medios digitales**

Contratos conexos. Presunciones de conexidad contractual. Incumplimiento e ineficacia en contratos conexos. Situación jurídica abusiva. Concepto. Mecanismos de protección ante el incumplimiento. Contratos por medios electrónicos. Derecho de revocación o arrepentimiento. Deber de informar el derecho a la revocación de la aceptación. Efectos de la revocación. Protección en entornos digitales. Proveedores digitales. Prácticas digitales abusivas. Sistemas de reputación. Perfilamiento. Exhibición de proveedores y bienes. Medidas de protección específicas en los contratos digitales. Baja de servicios. Protección de datos y habeas data digital. Derecho de arrepentimiento en plataformas digitales. Intermediación en el comercio electrónico. Límites a prácticas desleales y abuso de posición dominante. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **UNIDAD 9**

### **Contratos de crédito y financiamiento**

Contratos comprendidos. Forma de instrumentación. Obligaciones precontractuales. Contenido obligatorio. Incumplimiento. Tasa sanción. Evaluación desfavorable. Responsabilidad por el otorgamiento de crédito o de financiación. Derecho de revocación de la aceptación o de arrepentimiento. Cancelación anticipada. Impugnación de resúmenes y otros conceptos. Derecho a la refinanciación. Conexidad contractual en la financiación para consumidores. Perfeccionamiento de la operación. Presunciones de conexidad en los contratos de consumo de financiación. Publicidad. Proveedores de crédito o financiación "no financieros". El "pagaré de consumo". Servicios de gestión financiera: operaciones de inversión, billeteras digitales, financiamiento o autofinanciamiento individual o colectivo. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **UNIDAD 10**

### **Prevención del sobreendeudamiento**

Noción del sobreendeudamiento de consumidores y usuarios. Principios para la prevención del sobreendeudamiento. Fuerza mayor social. Políticas públicas de prevención. Diferentes ámbitos y mecanismos de prevención: síntesis general. Obligaciones del proveedor: información. Efectos del silencio. Responsabilidad del proveedor de crédito o financiamiento. Mora del consumidor: límites a los intereses y su capitalización. Cobranzas extrajudiciales. Protección de la vivienda. Cobros indebidos. Autorizaciones de descuento o cobro. Acción de acceso a información crediticia, Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **Unidad 11**

### **Solución del sobreendeudamiento**

Respuestas de la legislación vigente. Motivos de su insuficiencia. Procesos para la protección de los intereses económicos del consumidor sobreendeudado. Universalidad y composición del pasivo. Apertura del proceso. Mecanismos conciliatorios. Notificaciones. Convocatoria de acreedores. Efectos de la convocatoria. Admisibilidad de los créditos presentados. Acuerdos de pago o de liquidación. Forma y contenido. Mayorías. Impugnaciones. Falta de acuerdo y plan de liquidación. Plan de reorganización. Homologación judicial. Efectos. Ejecución del acuerdo de pago, liquidación o plan de reorganización. Solución del sobreendeudamiento en sede administrativa. Rol de las autoridades. Homologación, impugnación y ejecución de acuerdos administrativos. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **UNIDAD 12**

### **Servicios públicos y otras actividades esenciales**

Servicios públicos. Noción. Interés público, esencialidad y actividades alcanzadas. Principios de aplicación a los servicios públicos. Integración de los marcos regulatorios con la legislación de defensa del consumidor. Reglas de aplicación y pautas hermenéuticas. Entes de control y autoridades de aplicación de la LDC. Competencias concurrentes y diferenciadas. Obligaciones del Estado. Obligaciones del proveedor. Derechos de las y los usuarios: condiciones de trato y atención; atención presencial; rescisión; control de consumos y facturación; protección frente a cargos atados y cobros coactivos. Tarifarias. Participación de

los usuarios. Criterios jurisprudenciales. Los nuevos servicios esenciales. Actividades de trascendencia social. El caso de las telecomunicaciones. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

### **Unidad 13**

#### **Responsabilidad civil en las relaciones de consumo: introducción**

Funciones de la responsabilidad civil. Función preventiva y precautoria. Deber de seguridad. Incertidumbre científica. Deber de prevención y de precaución. Deber de aseguramiento. Responsabilidad por vicios redhibitorios y por los denominados “daños del desarrollo”. La acción preventiva. Forma de interposición y legitimados. Acción autónoma y acción accesorias. Afectación colectiva y prevención. Diferencias entre acción preventiva y medidas cautelares. Sustanciación. Posibilidades de anticipo de la tutela. Contenido de la sentencia. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

### **Unidad 14**

#### **Responsabilidad civil en las relaciones de consumo: función resarcitoria**

Factor de atribución y extensión de la responsabilidad. Pertinencia de las nociones de responsabilidad contractual y extracontractual. Responsabilidad de los integrantes de la cadena de comercialización. La causa ajena. Límite a las eximentes. Alcances de la reparación y daños indemnizables. Integridad e integralidad. Análisis de casos. El daño extrapatrimonial colectivo. Resarcimiento de daños en sede administrativa. El daño directo. Alcances del resarcimiento. Recepción legal, reformas y proyectos de reforma. Casuística. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

### **Unidad 15**

#### **Responsabilidad civil en las relaciones de consumo: el daño punitivo o la condena disuasoria**

Fuentes, concepto y naturaleza jurídica del daño punitivo. Supuestos de procedencia: el grave menoscabo de los derechos; el beneficio económico ilícito; otros supuestos. ¿Daño punitivo o condena disuasiva? Evolución del instituto en Argentina. El art. 52 bis, ley 24.240. La cuestión del destino de la condena. Pautas para su cuantificación. Condena disuasiva en acciones individuales y en acciones

colectivas: legitimados, cuantificación y destino de la condena. Condena disuasiva solidaria. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **UNIDAD 16**

### **Responsabilidad penal en las relaciones de consumo: introducción**

Delitos en las relaciones de consumo. Bien jurídico protegido. Objeto y alcances de la responsabilidad penal. Responsabilidad penal de personas jurídicas. Responsabilidad sucesiva. Independencia o concurrencia de la responsabilidad penal de las personas jurídicas y de las personas humanas. Penas y su graduación. Exención de la pena. Ejercicio de la acción penal. Extinción de la acción. Prescripción de la acción. Normas procesales especiales: competencia, notificaciones, representación, rebeldía. Reparación de perjuicios. El acuerdo de colaboración eficaz: contenido, forma y control judicial, control del cumplimiento. Programas de integridad empresarial. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **UNIDAD 17**

### **Responsabilidad penal en las relaciones de consumo: tipos delictivos**

Identificación de delitos de consumo dentro de la tipología actual del Código Penal de la Nación. Delitos contemplados en leyes especiales. Tipificación de delitos de consumo en el proyecto de código de protección de consumidores y usuarios. Delitos contra el trato digno: cobro coactivo; acceso y no rectificación de datos personales. Delitos contra la salud e integridad personal: omisión de advertencias sobre riesgos a la salud; delitos con prestaciones aplicadas al cuerpo humano. Delitos contra la calidad adecuada: omisión de aviso y retiro del mercado. Delitos contra el abastecimiento: Retención y negativa de oferta. Delitos contra la buena fe: estafas contra las y los consumidores; estafas masivas; crédito o financiación usuraria. Delitos contra el consumo sustentable: obsolescencia programada; elusión de evaluación de impacto ambiental u otros requisitos ambientales. Delitos contra el derecho a la información: publicidad abusiva. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **UNIDAD 18**

### **Garantías para la prevención y solución de conflictos en sede judicial (I): reglas y principios generales. Procesos individuales**

Garantía de acceso a la justicia y a mecanismos de resolución de conflictos. Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo: naturaleza de la conciliación y rol del conciliador; desistimiento y deber de protección; trámite del reclamo y efectos; gratuidad y patrocinio letrado; notificaciones; desarrollo de las audiencias; incomparecencia del proveedor o del consumidor; acuerdo y homologación. Disposiciones comunes a los procesos individuales y colectivo: principios y objetivos; tipo de proceso y normas supletorias; beneficio de justicia gratuita; legitimación activa e intervención del Ministerio Público; amigos del tribunal. Reglas de competencia. Competencia ordinaria y federal. Competencia territorial. Presunciones, silencio y carga de la prueba. Demandas contra consumidores: derecho de defensa y orden público; procedencia de la condena disuasiva; gestión colectiva de procesos individuales contra consumidores. Arbitraje de consumo. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **UNIDAD 19**

### **Garantías para la prevención y solución de conflictos en sede judicial (II): procesos colectivos**

Derechos de incidencia colectiva y procesos colectivos de consumidores. Derechos individuales homogéneos: caracterización. El modelo argentino de litigios colectivos. Sujetos legitimados. El rol del Ministerio Público en materia de protección de consumidores y usuarios. Adherentes. Competencia territorial. La demanda colectiva: contenido. Requisitos de admisibilidad del proceso colectivo. Acción colectiva activa y pasiva. Garantías mínimas para el debido proceso colectivo. Recusación y excusación. Legitimación activa y representatividad adecuada. Ausencia de impulso procesal. Caducidad de instancia en procesos colectivos. Apertura y publicidad del proceso colectivo. Citación del proveedor demandado y notificaciones. Características de las medidas de publicidad. Solicitud de exclusión (opt out). Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **Unidad 20**

### **Garantías para la prevención y solución de conflictos (III): procesos colectivos**

Registración de acciones colectivas. Litispendencia y conexidad entre procesos colectivos. Litispendencia y conexidad entre procesos colectivos y acciones individuales. Resolución de excepciones y apertura a prueba. Pruebas admisibles. Convocatoria a audiencias públicas. Conciliación o transacción. Desistimiento del

proceso. Medidas cautelares y medidas preventivas en procesos colectivos. Resoluciones apelables y efectos de los recursos. Contenido de la sentencia definitiva. Alcances de la cosa juzgada. Liquidación y ejecución de sentencias colectivas. Sentencia que condena al pago de sumas de dinero. Reparación indirecta. Montos remanentes. Daños individuales no homogéneos. Ejecución de sentencias estructurales o complejas. Costas y honorarios. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **UNIDAD 21**

### **Protección pública de consumidores y usuarios (I): rol y funciones del Estado**

La protección de consumidores y usuarios como función esencial del Estado. Políticas públicas, planificación, seguimiento y rendición de cuentas. Educación al consumidor. Fines y objetivos. Contenidos básicos de planes de enseñanza. Contenidos específicos: educación a consumidores y usuarios con vulnerabilidad agravada; educación financiera; educación ambiental; educación tecnológica y digital. Autoridades de Aplicación en el orden nacional, provincial y municipal. Estructura. Jerarquía, independencia y autarquía de las autoridades. Necesidad de la reubicación de las autoridades fuera de áreas económicas de la Administración. Facultades concurrentes y cooperación interjurisdiccional. Sistemas de estadísticas. Funciones preventivas de la Autoridad de Aplicación: Recomendaciones y Compromisos de Ajuste de Conducta. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **Unidad 22**

### **Protección pública de consumidores y usuarios (II): procedimientos en sede administrativa**

El procedimiento administrativo de protección de consumidores y usuarios: principios de aplicación: activismo administrativo; imparcialidad atenuada de la Administración; uniformidad de la responsabilidad administrativa; informalismo a favor de las y los consumidores; prevención y erradicación de conductas repetitivas; de colaboración; compromiso de los proveedores en la averiguación de la verdad material; especialidad del procedimiento administrativo para la prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo; "in dubio pro consumidor" vs "in dubio pro reo". Competencias concurrentes y conflictos de competencias: la

“cuestión federal”: la “cláusula de comercio” y la “función administrativa”. Estructura del procedimiento administrativo: etapa conciliatoria y etapa sumarial o resolutive. Inicio de las actuaciones por denuncia: forma, requisitos y efectos del acta de comprobación o imputación de infracciones. Auxilio de la fuerza pública. Inicio de actuaciones por denuncia. Patrocinio letrado y asesoramiento. Presentación y contenido de la denuncia. Ventanilla única federal de reclamos. Instancia conciliatoria. Incomparecencia injustificada del denunciado e incomparecencia del denunciante. Audiencias y rol de la autoridad de aplicación. Acuerdo conciliatorio. Participación de la o el denunciante en el expediente. Conciliación colectiva. Cierre sin acuerdo y acto de imputación. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

### **Unidad 23**

#### **Protección pública de consumidores y usuarios (III): procedimientos en sede administrativa**

Presentación de descargo, constitución de domicilio y pruebas. Trámite en ausencia. Apertura a prueba. Pruebas admisibles: documental, testimonial, informativa, pericial. Costos de las medidas probatorias. Cierre del período probatorio. Resolución final: sanciones y daño directo. Medidas preventivas, de cese, para mejor proveer y auxilio de la fuerza pública. Medida preventiva de cese publicitario. Astreintes administrativas. Deber de colaboración e interpretación de la prueba. Sanciones: graduación, destino y publicación. Ejecución de sanciones e impugnación judicial. Actualización de la multa. Incumplimiento de medidas de publicidad. Registro de infractores. Procedimientos administrativos especiales. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

### **Unidad 24**

#### **Participación ciudadana en el control de las relaciones de consumo**

Las asociaciones de defensa del consumidor: jerarquía constitucional, rol y funciones. Mecanismos de organización y práctica. Inscripción y registración. Funciones, obligaciones y derechos. La problemática del financiamiento y efectividad de las ONG. Fomento estatal. Sistema de validación de las ONG y controles públicos sobre su funcionamiento. Proyectos de ley al respecto. Las

audiencias públicas. Supuestos de exigibilidad de audiencia pública. Requisitos y contenido de la convocatoria. Carácter vinculante o no vinculante. Consulta pública. Convenciones colectivas de consumo. Representación de las y los consumidores y usuarios. Instrumentación, aprobación y registración. Alcances y efectos. Legislación, jurisprudencia, proyectos de ley y proyecto de Código de Protección de Consumidores y Usuarios de la Nación.

## **V. Modalidad y programación**

El curso será dictado en forma virtual y sincrónica, según las reglamentaciones vigentes de la Facultad.

Los contenidos a desarrollar se estructurarán en **doce (12) clases** de cuatro (4) horas reloj cada una, separadas en dos (2) módulos o unidades de dos (2) horas cada una, totalizando un **total de cuarenta y ocho (48) horas reloj** de dictado.

El dictado será una (1) vez por semana, en semanas consecutivas, a lo largo de 3 meses calendario. Para un mejor tratamiento de los temas e interés por parte de los cursantes, cada uno de los módulos o unidades en una misma clase podrán estar a cargo de diferentes profesores.

El material y bibliografía para el abordaje de cada tema estará disponible para las y los cursantes a través del **repositorio digital o cátedra virtual** en el espacio de la Secretaría de Posgrado.

## **VI. Docente a cargo, profesores y disertantes**

**i. Director ("docente a cargo"): Abogado especialista MARTÍNEZ, Jorge Pablo**

Reseña curricular: Abogado UNLP (1990) - Especialidad Derecho Civil (Universidad de Salamanca, España; 1999) - Especialidad Derecho de Daños (Universidad de Salamanca, España; 2002) - Especialización en "La responsabilidad civil contractual y extracontractual" (Universidad de Castilla-La Mancha, España; 2015) - Especialización en "Los derechos de los consumidores en la experiencia del Tribunal Europeo de Justicia y en la jurisprudencia española" (Universidad de Castilla-La Mancha, España; 2018)

Docencia de grado: Profesor adjunto interino, cátedra 2 de Derecho Privado II, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, UNLP - Profesor adjunto interino, cátedra Derecho II (Privado), Facultad de Ciencias Económicas, UNLP

Docencia de posgrado: docente a cargo de la asignatura Daños I y Daños II de la Especialización en Derecho Civil de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales UNLP

Cargos y funciones relacionadas con la docencia: Director de la Comisión de “Derechos del Consumidor” del Programa “Clínica Jurídica” (res. N° 85/2009). Con dedicación semi exclusiva otorgada previo concurso de títulos, antecedentes y proyectos (H.C.D., res. n° 71/13), por resolución del H.C.D. n° 241 del 22 de octubre de 2013 - Coordinador del Área de “Enseñanza del Derecho Privado” en el Observatorio de Enseñanza del Derecho de la Facultad de Ciencia Jurídicas y Sociales de la UNLP

## **ii. Codirector: Abogado RUSCONI, Dante Daniel**

Reseña curricular: Abogado UNLP (1996) - Escribano UNLP (1998) - Maestrando de la Maestría en Derechos Humanos de la UNLP (cursado completo, adeuda tesis) - Subdirector del Instituto de Derecho del Consumidor del Colegio de Abogados de La Plata (2002 - 2006) - Miembro Fundador y Vocal Suplente de la Asociación Bonaerense de Derecho Administrativo (2005 - 2011) - Presidente del Instituto Argentino de Derecho del Consumidor (2012 - 2014) - Juez de Faltas con competencia en defensa del consumidor de La Plata (2004 - 2020).

Docencia de grado: Profesor Adjunto interino con semidedicación interino, cátedra de Derecho del Consumidor de la Universidad Nacional de Tucumán (2004 - 2006).

Docencia de posgrado: Profesor de posgrado en Universidad Católica de Cuyo, Facultad de Ciencias Jurídicas, Maestría en Derecho Empresario, materia “Derecho del Consumidor” (2009 a la actualidad) - Docente a cargo de la Materia Derecho del Consumidor de la carrera Derecho Procesal Profundizado de la Universidad Notarial Argentina - Codirector Ejecutivo y docente de “Diplomatura en Derecho del Consumidor y Procesos Protectorios” de la la Universidad Notarial Argentina (Curso 2019) - Profesor invitado en cursos y carreras de posgrado en: Universidad Austral de Buenos Aires - Universidad Nacional de Buenos Aires - Universidad Nacional de Córdoba - Universidad Nacional de La Plata - Universidad Católica de Salta - Universidad de Palermo - Universidad de la Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino - Universidad Sergio Arboleda (sedes

Bogotá y Santa Marta, Colombia) - Universidad Militar Nueva Granada (Bogotá, Colombia).

### **iii. Coordinador académico: Abogado BRU, Jorge Mario**

Reseña curricular: Profesor Adjunto de la Cátedra I de Derecho Civil II (Obligaciones), de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. UNLP (desde 2011) - Ex Profesor Adjunto Ordinario de la cátedra Derecho del Consumidor y Defensa de la Competencia de la Universidad Nacional de Tucumán - Ex - Director Ejecutivo de la Diplomatura en Derecho del Consumidor y Procesos protectorios de la UNIVERSIDAD NOTARIAL ARGENTINA (La Plata) - Profesor invitado de la Maestría de Derecho Empresario de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Católica de Cuyo (2009) - Profesor de la Maestría de Derecho Penal (Módulo de derecho del Consumidor) de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Buenos Aires (2010 y 2012) - Miembro del Consejo Consultivo Honorario del Programa de Políticas Activas de Defensa de los Consumidores y Usuarios del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Creado por Disp. N° 003-DGDyPC-2000. -13-11-2000- Director Operativo de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de La Plata (2008 – 2010) - ex Director del Instituto de Derecho del Consumidor y del Instituto de Derecho de Seguros del Colegio de Abogados de La Plata - Autor de artículos y publicaciones vinculadas al derecho civil y del consumidor, panelista y congresista invitado en eventos nacionales e internacionales sobre la temática del derecho del consumidor - co-autor del manual Derecho del Consumidor (Editorial Rubinzal Culzoni) y del anteproyecto de Ley 13133 “Código de Implementación de los derechos de usuarios y consumidores de la Pcia. de Buenos Aires” - Diplomado en Gestión Pública (IPAP – 2019) - Delegado Fiscal de la Fiscalía de Estado de la Provincia de Buenos Aires en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### **iv. Docentes y disertantes**

- **BOQUÍN, Gabriela**

Reseña curricular: Fiscal General por ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial. Titular del Programa de protección de usuarios y consumidores del Ministerio Público Fiscal. Profesora titular por concurso de la Universidad nacional de José C Paz en Derecho Comercial III. Profesora titular Universidad Católica de la Plata de Derecho Comercial 1 y 3. Profesora titular Universidad del Museo Social Argentino en Concursos

y Quiebras. Profesora Titular del Instituto Nacional de Derechos Humanos, Carrera Derecho en la materia Concursos y Quiebras. Profesora adjunta regular de Elementos de Derecho Comercial en la UBA

- **BIONDA, Rodrigo Ezequiel**

Reseña curricular: Abogado UNMD. Diplomado en Derecho Registral por la Universidad Notarial Argentina y la Delegación Azul del Colegio de Escribanos de la Provincia de Buenos Aires. Titular del Juzgado en lo Civil y Comercial Número 2 del Departamento Judicial de Azul. Examinador en los exámenes finales del “Curso de Capacitación para Peritos” dictado por la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires (2004, 2006 y 2007). Examinador de aspirantes al ingreso al Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires convocado por el Instituto de Estudios Judiciales de la Suprema Corte de Justicia. Director, coordinador y disertante en numerosas jornadas y seminarios sobre Derecho del Consumidor, Títulos de Crédito, Gestión Judicial, Gestión Procesal, Oralidad en el Proceso Civil. Miembro y cofundador del Instituto de Derecho del Consumidor del Colegio de Abogados de Azul. Presidente del Consejo Departamental Azul del Instituto de Estudios Judiciales de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires. Tutor y gerenciador en comisión de servicio ad hoc de la Dirección de Justicia de Paz Letrada de la Suprema Corte de Justicia en materia de “Gestión Procesal y organizacionales para la Justicia de Paz Letrada”. Docente del “Curso de jurisprudencia” de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Mar del Plata (Ordenanza nro. 159/00). Docente en la cátedra de “Derecho Procesal Civil” del Dr. Raúl O. Dalmasso, Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Mar del Plata

- **GALVAN, Ezequiel**

Reseña curricular: Abogado, Escribano y Maestrando en Derechos Humanos (tesis pendiente) de la Universidad Nacional de La Plata. Diplomado en Derechos Económicos y Culturales (U.M.). Diploma en Derechos del Consumidor y Procesos Protectorios (U.N.A.). Diploma en Derecho Parlamentario (U.A.). Asesor de la Cámara de Diputados de la Nación. Integró el equipo de redacción del Proyecto de Código de Protección de las y los Consumidores y Usuarios de la Nación

- **GELCICH, Marcelo**

Reseña curricular: Abogado UNL - Magister en Asesoramiento Jurídico de Empresas - Especialista en Derecho Administrativo - Profesor Adjunto en la cátedra de Derecho de los Usuarios y Consumidores de la Universidad Católica de Santiago del Estero - Coordinador General Jurídico de la Secretaría de Comercio Interior y Servicios de la Provincia de Santa Fe desde marzo del año 2020 - Ex delegado de la Asociación Protección de Consumidores del MERCOSUR (PROCONSUMER) - Autor de diversos artículos referentes a temas de derecho del consumidor

- **GULO TIERI, Guillermina**

Reseña curricular: Abogada UNLP. Cofundadora y Secretaria de la asociación de defensa del consumidor "Justicia Colectiva". Actualmente Secretaria Asesora del Intebloque Unidad Federal para el Desarrollo de la Honorable de la Cámara de Diputados de la Nación (comisiones de Mujeres y Diversidad; Defensa del Consumidor, del Usuario y la Competencia; Comunicaciones e informática, entre otras) – Ayudante ad honorem Cátedra Derecho Administrativo II de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales UNLP (mar 2013 – feb 2015) – Miembro de la Clínica de Derecho de los Consumidores y Usuarios del Programa de Clínicas Jurídicas de Extensión Universitaria (FCJS UNLP)

- **NUCCIARONE, Gabriela**

Reseña curricular: Abogada UBA. Especialista en Contratos y Derecho de Daños USAL. Docente Adjunta Regular por concurso Contratos Civiles y Comerciales UBA. Autora de publicaciones de artículos en revistas jurídicas y de capítulos en libros de Derecho Privado. Ponente y disertante en Jornadas, Congresos y Seminarios. Doctoranda en Derecho Privado. Coordinadora del "Programa para la protección de Usuarios y Consumidores" MPF

- **OTTE, Alejandro**

Reseña curricular: Abogado Univ. Católica de Santa Fe - Líder profesional en Ética y Compliance ECI - Universidad Austral – Diplomado en Prevención de crímenes financieros IAE, Universidad Austral - Profesor de Derecho Penal Parte General, Universidad Católica de Santa Fe y Universidad Católica de Santiago del Estero - Presidente del Instituto de Derecho Penal y Procesal Penal del Colegio de Abogados de Santa Fe

- **PEREZ HAZAÑA, Alejandro**

Reseña curricular: Abogado UNLP. Presidente de la asociación de defensa del consumidor “Justicia Colectiva”. Especialista en Derecho del Consumidor y Acciones Colectivas. Ex Secretario del Instituto de Derecho del Consumidor del CALP. Ex Miembro de la Clínica en Derecho del Consumidor de la Facultad de Derecho de la UNLP. Expositor en distintas jornadas y Congresos de Derecho del consumidor. Autor y Coautor de múltiples publicaciones de la materia en distintas revistas especializadas. Secretario Parlamentario del Interbloque Unidad Federal para el Desarrollo de la Cámara de Diputados de la Nación.

- **PROCELLI, Sergio Oscar**

Reseña curricular: Abogado UNMD. Mediador. Postgraduado en Métodos de Resolución de Conflictos con especial consideración en la Mediación. Ex asesor del Senado de la Provincia de Buenos Aires y de la Cámara de Diputados de la Nación (Comisiones de Juicio Político, Defensa del Consumidor, Legislación General, Salud y Acción Social, Industria, y Cooperativas). Presidente de la asociación de defensa del consumidor “Consumidores Argentinos”. Miembro del Comité de Coordinación de OCLAC - Organización de de asociaciones de consumidores de America Latina y el Caribe. Delegado regional del Ente Nacional de control de Gas – ENARGAS.

- **ROSSI, Jorge**

Reseña curricular: Doctor en Ciencias Jurídicas (Universidad de Morón), Abogado (U.B.A.). Investigador acreditado en la Universidad de Morón y en la Fundación Cijuso. Autor de distintas obras y artículos sobre derecho privado. Profesor Titular de "Teoría General de las Obligaciones", “Régimen Jurídico de los Consumidores y Usuarios” y Adjunto Regular de Contratos Cíviles y Comerciales en la Universidad Abierta Interamericana. Profesor del Doctorado en Ciencias Jurídicas de la Universidad de Morón.

- **TEMPESTA, Leopoldo Raúl**

Reseña curricular: Abogado y Politólogo (UCALP). Magíster en Políticas Públicas y Gerenciamiento al Desarrollo (Universidad Nacional de San

Martín-Georgetown University). Doctorando, FLACSO-ARGENTINA. Profesor titular de la cátedra “Políticas Sociales”, de la Licenciatura en Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Católica de La Plata (2002-2018) - Profesor Titular de la cátedra “Administración Pública” de la Licenciatura en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Católica de La Plata (2004-2012) - Profesor del Taller de Gestión y Administración Pública, módulos de Diseño, Implementación y Evaluación de Políticas Públicas. Universidad Católica Argentina (2011- 2013) - Profesor titular de posgrado de la asignatura “El Estado, la globalización y la formulación de políticas públicas”, correspondiente a la Especialización en Políticas Públicas (Reconocimiento oficial provisorio de CONEAU, Dictamen del 27 de Diciembre de 2011, Sesión N° 346), Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la UCALP (2013-2018) - Tutor académico de la asignatura “Gestión y organización” correspondiente a la Escuela Judicial del Consejo de la Magistratura de la Provincia de Buenos. Año 2021 - Secretario de Investigación y Posgrados de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Católica de La Plata (2010 - 2012) - Miembro de la Cátedra OMC, FLACSO ARGENTINA (desde el año 2015) - Secretario Letrado, Juzgado de Faltas N° 2, Municipalidad de La Plata.

- **VERBIC, Francisco**

Reseña curricular: Profesor Adjunto de Derecho Procesal II, Secretario Académico y Profesor de la Maestría en Derecho Procesal de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNLP

- **ZENTNER, Diego Hernán**

Reseña curricular: Abogado y Doctor en Ciencias Jurídicas (UBA). Profesor Adjunto Regular de las materias “Contratos Civiles y Comerciales” y “Derecho del Consumidor” (UBA). Profesor Titular de “Contratos Civiles y Comerciales” (UCES). Profesor de Posgrado de la Universidad de Buenos Aires, Universidad Católica Argentina, Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales, Universidad Austral, Universidad Nacional de La Pampa y Universidad de Mendoza. Autor de numerosas publicaciones y coautor en diversas obras colectivas sobre Derecho de los Contratos, Derecho de Daños y Derecho del Consumidor

- **WUST, Romina**

Reseña curricular: Abogada Univ. Nac. Córdoba - Integrante de la asociación de defensa del consumidor Usuarios y Consumidores Unidos UCU - Especialista Universitaria en Derecho del Consumo, Universidad de Valladolid, España. Ex Asesora Legal del Área de Educación y Capacitación en Consumo de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor.

## **VII. Asistencia, evaluación y certificados**

Los alumnos podrán optar entre obtener un **certificado de asistencia o de aprobación**, debiendo acreditarse en ambos casos el **ochenta por ciento (80%)** de asistencia a clases.

Se tomarán **dos (2) exámenes** integradores del proceso de aprendizaje con los ejes conceptuales y contenidos propuestos, incluyendo ítems de tipo estructurado y preguntas a desarrollar, de respuesta breve. Los alumnos que alcancen la nota seis (6) y el porcentaje de asistencia requerido, tendrán derecho a obtener un certificado de aprobación.

## **VIII. Destinatarios**

Los destinatarios del curso serán egresados de carreras universitarias de grado afines del país o del extranjero, cumpliendo en este caso los requisitos de correspondientes, y tiene como destinatarios a funcionarios y agentes de la administración pública nacional, provincial y municipal; legisladores, asesores y sus equipos técnicos; miembros de asociaciones de defensa del consumidor; directivos y personal de entes y organismos de control; investigadores; docentes universitarios de grado y de posgrado.