

VISTO:

El expediente N° S01: 4405/2023 UADER_GESTION, referido a la "*Diplomatura en Actualización en Derecho del Consumidor*"; y

CONSIDERANDO:

Que por Resolución "CD" N° 218 FCG obrante de fs. 14 a 22, se resuelve recomendar a este Cuerpo Colegiado la aprobación de la "*Diplomatura en Actualización en Derecho del Consumidor*", de la Facultad de Ciencias de la Gestión.-

Que la Diplomatura tiene como objetivos contribuir al conocimiento de las normas, principios e instituciones del Derecho del Consumidor, y analizar los aspectos teóricos y prácticos relativos a las problemáticas de los consumidores y usuarios, en sus aspectos sustantivos y adjetivos.-

Que está destinada a todos los actores interesados en la temática y surge como efecto de la articulación con la Dirección General de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de Entre Ríos.-

Que, el dictado de la Diplomatura contempla el desarrollo de diez (10) módulos con una carga horaria de veinticinco (25) hs. cada uno, con una duración total de ocho (8) meses, con modalidad de cursado mixta alternando actividades presenciales y virtuales en espacios sincrónicos y asincrónicos, a cargo del Director Dr. Jorge Oscar Rossi.-

Que a fs 07 y 08 obra Convenio Específico entre la Dirección General de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial del Ministerio de Producción del Gobierno de Entre Ríos, y la Facultad de Ciencias de la Gestión UADER.-

Que en el mencionado convenio se acuerda entre otras cosas el financiamiento de la Diplomatura.-

Que toma intervención la Secretaría Académica y la Secretaría de Integración y Cooperación de la Universidad Autónoma de Entre Ríos, señalando que la diplomatura se encuadra en los requisitos establecidos en la normativa vigente Ordenanza "CS" N° 163 UADER.-

Handwritten signatures and initials on the left margin, including a large vertical stroke, a signature, and another signature.

Que la Comisión Permanente de Extensión del Consejo Superior, en despacho de fecha 30 de mayo de 2023, recomienda la aprobación de la "*Diplomatura en Actualización en Derecho del Consumidor*".-

Que este Consejo Superior en la cuarta reunión ordinaria llevada a cabo el día 31 de mayo de 2023, resuelve por unanimidad de los presentes aprobar el despacho de la Comisión Permanente de Extensión.-

Que es competencia de este Órgano resolver actos administrativos en el ámbito de la Universidad en uso pleno de la autonomía, de acuerdo al Artículo 269° de la Constitución de la Provincia de Entre Ríos "*La Universidad Provincial tiene plena autonomía. El Estado garantiza su autarquía y gratuidad...*", y en el Artículo 14° incisos a) y n) del Estatuto Académico Provisorio de la Universidad Autónoma de Entre Ríos aprobado por Resolución Ministerial N° 1181/2001 del Ministerio de Educación de la Nación.-

Que en ausencia del Sr. Rector en su carácter de Presidente del Consejo Superior se aplica lo establecido en la Ordenanza "CS" N° 041 UADER modificada por la Ordenanza "CS" N° 139 UADER, asumiendo la mencionada presidencia la Sra. Vicerrectora de la Universidad.-

Por ello:

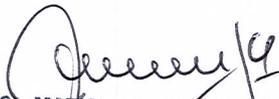
EL CONSEJO SUPERIOR DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ENTRE RÍOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Aprobar la diplomatura de extensión denominada "*Diplomatura en Actualización en Derecho del Consumidor*", en el marco de la Ordenanza "CS" N° 163 UADER, a dictar por la Facultad de Ciencias de la Gestión de la Universidad Autónoma de Entre Ríos, cuyo contenido y desarrollo obra en Anexo Único el que agregado forma parte de la presente, en virtud de los considerandos antes mencionados.-

ARTÍCULO 2°: Establecer como unidad académica responsable a la Facultad de Ciencias de la Gestión.

ARTÍCULO 3°: Registrar, comunicar, notificar a quienes corresponda y cumplido, archivar


Cf. MARIANO A. CAMOIRANO
A/C Secretaría del Consejo Superior
U.A.D.E.R.


Esp. Ing. Rossana Sosa Zitto
VICERECTORA
Universidad Autónoma de Entre Ríos

ANEXO ÚNICO

1. **Denominación**

Diplomatura en Actualización en Derecho del Consumidor

2. **Resumen**

La diplomatura en Actualización en Derecho del Consumidor está destinada a todos los actores interesados en la temática y surge como efecto de la articulación con la Dirección General de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de Entre Ríos. El objetivo de esta propuesta es contribuir al conocimiento de las normas, principios e instituciones del Derecho del Consumidor. Para esto se propone una malla curricular destinada a desarrollar procedimientos, técnicas y herramientas para el análisis de la problemática de los consumidores, fomentar el estudio de contenidos de la materia en relación con las realidades, circunstancias y desafíos sociales, económicos, tecnológicos y culturales actuales y favorecer el desarrollo del espíritu crítico, valorativo y reflexivo, con la identificación de los valores éticos y humanistas en el estudio de los contenidos.

La duración es de aproximadamente 8 meses e incluye un cuerpo docente especializado en la temática, quienes brindarán herramientas para la prevención la reparación de daños en relación al consumo en distintos ámbitos.

Por último, la metodología de enseñanza-aprendizaje y de evaluación incluye el uso de un aula virtual en la mayoría de los encuentros, con un encuentro presencial por módulo y con acompañamiento por parte de tutores. Además, se estipulan trabajos parciales y finales, evaluando en cada caso la calidad y pertinencia de las producciones y la participación en los espacios de intercambio, entre otras.

3. **Responsable: Unidad Académica o Rectorado**

Facultad de Ciencias de la Gestión

4. **Fundamentación**

En la actualidad el sistema económico pone al alcance de las personas todo tipo de servicios, productos y bienes para el consumo, desde lo más básico, como alimentos o vestimenta, hasta lo más extraño. La consolidación de la llamada "sociedad de consumo" ha producido importantes transformaciones en el orden económico, social, político, cultural y tecnológico, poniendo de relieve la vulnerabilidad estructural de los consumidores en el mercado. Con el avance de las tecnologías y la premisa de que todos somos consumidores y debemos satisfacer nuestras necesidades, cada vez es más común adquirir productos o contratar servicios a través de diferentes entornos digitales como las plataformas, páginas web, aplicaciones, redes sociales, entre otras. El crecimiento exponencial del comercio electrónico, que se vio acelerado por el escenario de la situación sanitaria mundial, la cantidad y variedad de ofertas que

están disponibles en Internet y la diversidad de modalidades de compra en estos entornos, complejiza las relaciones de consumo y, por ende, vuelve necesario brindar una mayor protección a las y los consumidores y usuarios.

El consumo como concepto no hace referencia a nada malo ni perjudicial. Podemos definirlo como el simple hecho de consumir para satisfacer necesidades o deseos. El problema llega cuando los derechos de los consumidores se ven vulnerados.

En este escenario, es necesario que sea la provincia quien brinde herramientas teóricas y prácticas a todas aquellas personas que deseen adquirir herramientas para el reconocimiento y la defensa de sus derechos, incluyendo aquellas que estén vinculadas a la aplicación de la Ley N° 24.240, profundizando el conocimiento que tienen sobre los fundamentos del derecho de las y los consumidores y usuarios en el marco de las normativas vigentes con acciones concretas de formación continua, presenciales y en entornos virtuales de aprendizaje, apelando a la elaboración de propuestas de enseñanza y aprendizaje, que además de capacitarlos permitan que los mismos agentes sean formador de formadores o al menos, capaces de exponer mediante distintas estrategias los instrumentos que poseen los consumidores en general.

Por lo expuesto es fundamental el fortalecimiento de las capacidades de la función pública mediante la formación continua en servicio para los agentes (municipales y provinciales) como así también para todas aquellas personas que pretendan lograr cambios cualitativos y sostenibles que contribuyan a la mejora del cuidado y protección de los entrerrianos.

Por otro lado, la Dirección General de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de Entre Ríos, se encuentra diseñando planes y programas de educación, de manera individual y conjuntamente con otras instituciones con el objeto de fortalecer la defensa de los derechos de las y los consumidores. Destinada a los agentes públicos provinciales y municipales, funcionarios, abogadas y abogados, docentes y público en general, las acciones pedagógicas apuntan a profundizar el conocimiento de los fundamentos del derecho de las y los consumidores.

El Derecho del Consumidor está injustamente asociado a la idea de "cuestiones de menor cuantía patrimonial", cuando, en realidad, esta disciplina produjo un profundo cambio en el Derecho Privado Argentino, con gran impacto en los contratos y la Responsabilidad Civil.

Una de las características distintivas del Derecho del Consumidor, o de los Consumidores, o de Consumo, como también se lo denomina, es que se trata de una disciplina que estudia la regulación jurídica de las conductas de individuos que se relacionan económicamente en condiciones de desequilibrio sistémico.

Dicho de otra manera, se ocupa de la regulación de conductas en un sistema de producción y distribución de bienes y servicios en el cual los individuos intervinientes no están en igualdad de condiciones. Esta desigualdad no se da como un fenómeno ocasional, raro o extraordinario, sino que es lo normal y esperable. Por

eso decimos que se trata de un "desequilibrio sistémico" (es decir, propio del sistema).

En este marco, y considerando lo mencionado anteriormente, es menester señalar que la Constitución Nacional en su artículo 42 dice: "Las autoridades proveerán... a la educación para el consumo", igualmente en el Artículo 30 de la Constitución Provincial se menciona que: "Se garantiza la defensa de los derechos de consumidores y usuarios de bienes y servicios públicos y privados. Las autoridades provinciales y municipales proveerán a la educación para el consumo responsable, Existiendo organismos de defensa del consumidor en los municipios, éstos ejercerán las funciones en su jurisdicción."

Dichas normas se complementan también con el Art. 240 Inc. 21° Punto "J" de la Constitución de Entre Ríos, Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, Ley Nacional de Educación N° 26.206, las leyes provinciales N° 8.973 de Defensa del Consumidor; N° 9.890 de Educación Provincial, y N° 10.027 Orgánica de los Municipios. Igualmente, es importante destacar que, durante el año 2020, con el advenimiento de la pandemia provocada por la aparición del SARS-CoV-2, la cantidad de usuarios del sistema bancario se ha visto incrementada de manera importante, situación que se produjo sin la suficiente y necesaria educación de los nuevos usuarios, lo que ha provocado innumerable conflictos y denuncias contra las diferentes entidades bancarias.

Asimismo, durante la emergencia sanitaria se han emitido una gran cantidad de normas regulatorias, algunas de fondo como la atención a las y los consumidores y usuarios hiper vulnerables, declaración de servicio público la Telefonía móvil, internet y televisión paga, que hace imperioso profundizar la articulación y desarrollo de nuevas acciones de educación de las y los usuarios de tales servicios, conforme el cambio jurídico que tal declaración conlleva y los nuevos patrones de consumos de la población.

A la situación descripta, se le suma la sanción por parte de la Legislatura de nuestra provincia de sendas leyes que guardan estrecha relación con la educación al consumidor y que designa a esta Dirección General de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial como autoridad de aplicación de las mismas.

Para finalizar, y teniendo en cuenta las normativas vigentes y estos cambios y transformaciones que se fueron dando, consideramos necesaria que se implemente la siguiente capacitación en torno a estas temáticas teniendo en cuenta que cada vez es más común adquirir productos o contratar servicios a través de diferentes entornos digitales como las plataformas, páginas web, aplicaciones, redes sociales, entre otras y hay más denuncias de las y los consumidores.



5. **Objetivos****Generales**

1. Contribuir al conocimiento de las normas, principios e instituciones del Derecho del Consumidor;
2. Analizar los aspectos teóricos y prácticos relativos a las problemáticas de los consumidores y usuarios, en sus aspectos sustantivos y adjetivos.

Específicos

1. Desarrollar procedimientos, técnicas y herramientas para el análisis de la problemática de los consumidores;
2. Fomentar el estudio de contenidos de la materia en relación con las realidades, circunstancias y desafíos sociales, económicos, tecnológicos y culturales actuales
3. Favorecer el desarrollo del espíritu crítico, valorativo y reflexivo, con la identificación de los valores éticos y humanistas en el estudio de los contenidos.

6. **Contenidos de la formación**

Denominación del Módulo	Carga horaria
Módulo I - El nuevo marco normativo del derecho del consumidor (Derecho del Consumidor y Código Civil y Comercial)	25 hs
Módulo II - Deber de información y régimen de la publicidad en las relaciones de consumo	25 hs
Módulo III - Cláusulas, prácticas y situaciones jurídicas abusivas en las relaciones de consumo. (en los contratos paritarios, de consumo y por adhesión)	25 hs
Módulo IV - Protección de los usuarios de servicios financieros	25 hs
Módulo V - Prevención y reparación de daños en las relaciones de consumo	25 hs
Módulo VI - Protección de los usuarios de servicios de salud	25 hs
Módulo VII - Protección del consumidor en los negocios inmobiliarios	25 hs
Módulo VIII - Protección de los usuarios de servicios públicos	25 hs
Módulo IX - Acciones individuales en defensa de los consumidores	25 hs
Módulo X - Acciones colectivas en defensa de los consumidores	25 hs
CARGA HORARIA TOTAL	250 hs. Totales

7. **Modalidad de dictado**

Virtual, con un encuentro presencial por módulo.

8. **Descripción de los módulos**

MÓDULO I | El nuevo marco normativo del derecho del consumidor (Derecho del Consumidor y Código Civil y Comercial. Los otros débiles jurídicos negociales).

OBJETIVO:

- Posibilitar un espacio de construcción del conocimiento y problematización de los derechos de los y las consumidores
- Analizar en detalle el marco normativo (Constitución Nacional, Código Civil y Comercial, Ley 24.240, Ley 8.973 y demás que componen el llamado Microsistema de Normas del Derecho del Consumidor)

Contenidos:

1. El "Sistema General" y el "Microsistema especial" del Derecho del Consumidor. Críticas a esta categorización. Normativa constitucional, ley 24.240 (LDC), Ley 8.973 (LPDC), Código Civil y Comercial y ley 26.993. Integración del "Estatuto del Consumidor" con el resto del ordenamiento jurídico.
2. Relación de Consumo. Noción de proveedor y de usuario o consumidor. Personas "equiparadas" al consumidor. "Subconsumidor" y consumidores especialmente vulnerables. Relación de consumo y contrato de consumo.
3. Las condiciones generales de contratación y el equilibrio prestacional. Los contratos celebrados por adhesión y el equilibrio prestacional en el Código Civil y Comercial. El adherente como débil jurídico negocial distinto del consumidor
4. La materia del contrato de consumo. Exclusiones expresas. Caso de los profesionales liberales: El tema en el derecho latinoamericano: comparación de la normativa argentina y brasileña en la cuestión.
5. Las modernas modalidades de contratación entre proveedores y consumidores en la LDC y en el Código Civil y Comercial. La formación del consentimiento en el contrato de consumo. La publicidad inductiva. Modalidades de contratación: Venta domiciliaria o directa, por correspondencia, por vía telefónica, por Internet, etc. Herramientas normativas para evitar "contrataciones irreflexivas". Prohibición de propuestas al consumidor que generen débito automático. Comercio electrónico. Jurisdicción. Valor probatorio del documento electrónico y firma digital. Pagos a través de sistemas informáticos.

6. Consumo y consumo sustentable. Consumo y Ambiente.

BIBLIOGRAFIA

- Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>
- Ley Provincial 8.973 de Defensa del Consumidor
- Ley Provincial 7060 de Procedimientos Administrativos
- Resolución 139/2020 SCI: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/229875/20200528>

MÓDULO II | Deber de información y régimen de la publicidad en las relaciones de consumo

OBJETIVO:

- Revisar saberes y significaciones, en el marco de la normativa vigente
- Examinar conjuntamente los problemas que surgen a partir de la desinformación
- Generar experiencias de formación y reflexión en este escenario complejo y desafiante
- Revisitar teóricamente los diferentes documentos que hacen al deber de información: documento de venta, garantías, servicio técnico, requisitos, otros

Contenidos:

1. Deber de información. Concepto. Marco normativo: Constitución Nacional, ley 24.240 y leyes especiales. Diferencias entre información y publicidad.
2. La publicidad en las relaciones de consumo. Concepto de Publicidad. Marco normativo: Código Civil y Comercial, leyes 24.240, 22.802, 26.522, Código Alimentario Argentino. ANMAT. Disposiciones Reglamentarias. Diferencia entre Publicidad y Oferta.
3. Otros temas que hacen al deber de información: Contenido del documento de venta. Garantía legal. Servicio técnico. Solidaridad. Certificado de garantía. Constancia de reparación. Presupuesto. Requisitos. Garantía en la prestación de servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- Lorenzetti, Ricardo Luis, Consumidores, 2a Edición actualizada, Rubinzal Culzoni, Argentina, 2015
- Rossi, Jorge Oscar, Derecho de Consumidores y Usuarios, Ediciones D&D, Argentina, año 2017
- Rusconi, Dante, Manual de Derecho del Consumidor, segunda edición

actualizada, Editorial Abeledo Perrot, Argentina, 2015

- Stiglitz, Gabriel A., Hernández, Carlos. Tratado de Derecho del Consumidor, Editorial La Ley, Argentina, 2015.

MÓDULO III | Cláusulas, prácticas y situaciones jurídicas abusivas en las relaciones de consumo. (en los contratos paritarios, de consumo y por adhesión)

OBJETIVO:

- Recuperar y analizar problemáticas comunes respecto a situaciones jurídicas abusivas en el Código Civil y Comercial.
- Posibilitar un espacio de intercambio de saberes y experiencias en torno a los ejes de contenido.
- Revisar saberes sobre procedimientos y mecanismos administrativos y judiciales para prevenir y/o sancionar el empleo de cláusulas, prácticas y/o situaciones jurídicas abusivas.
- Analizar casos /fallos judiciales

Contenidos:

1. Cláusulas abusivas en la LDC y en el Código Civil y Comercial. Análisis de los ejemplos más comunes Pautas doctrinarias y jurisprudenciales. Ejemplos de cláusulas abusivas.
2. Prácticas abusivas. Diferencias con las cláusulas abusivas. Análisis de los ejemplos más comunes. Pautas doctrinarias y jurisprudenciales.
3. El abuso de posición dominante en el Código Civil y Comercial y en la Ley de Defensa de la Competencia.
4. La situación jurídica abusiva en el Código Civil y Comercial. Análisis de los ejemplos más comunes Pautas doctrinarias y jurisprudenciales. Tratamiento del tema en la LDC.
5. Mecanismos administrativos y judiciales para prevenir y/o sancionar el empleo de cláusulas, prácticas y/o situaciones jurídicas abusivas.

BIBLIOGRAFIA

- Boquin Gabriela F., Rodríguez Gonzalo M., La Defensa del Consumidor – Práctica Forense – Jurisprudencia – Doctrina, Ediciones DyD, Argentina, primera edición, 2017, Edición.
- Ariza, Ariel (Coordinador), La Reforma del Régimen de Defensa del Consumidor por Ley 26.361". Editorial Abeledo Perrot, Argentina, diciembre de 2008.



MÓDULO IV | Protección de los usuarios de servicios financieros

OBJETIVO:

- Contribuir al conocimiento de las normas, principios e instituciones del Derecho del Consumidor
- Analizar los aspectos teóricos y prácticos relativos a las problemáticas de los consumidores y usuarios respecto al servicio financiero, planes de ahorro, otros
- Revisar saberes y significados respecto a la Normativa del Banco Central referente a "Protección de los Usuarios Servicios Financieros", los títulos de créditos, Ley 24.240
- Examinar conjuntamente el sistema contractual conexo sobre Planes de ahorro

Contenidos:

1. Los Contratos Bancarios en el Código Civil y Comercial. Los contratos bancarios de consumo.
2. Cláusulas abusivas comunes en los contratos de prestación de servicios financieros. Análisis del art. 36 de la LDC.
3. Las operaciones "atadas" o vinculadas y los contratos conexos en la LDC y en el Código Civil y Comercial.
4. Planes de ahorro. El sistema contractual conexo. Aumento de cuotas y medidas cautelares. El ahorrista consumidor - régimen legal -. Responsabilidad contractual y por daños del grupo económico. Cláusulas abusivas. Cesión del plan de ahorro. Reintegro del haber de ahorro. Cambios de modelo del bien tipo.
5. Los títulos de crédito y la LDC.
6. Normativa del Banco Central referente a "Protección de los Usuarios Servicios Financieros".
7. Autoridad de aplicación.

BIBLIOGRAFÍA

- Chamatropulos, Alejandro, Estatuto del Consumidor comentado, Argentina Editorial La Ley, 2019
- Rossi, Jorge Oscar "La protección del débil" sistémico "o" estructural " en el Código Civil y Comercial de la República Argentina", Revista de la Facultad de Derecho de México, Tomo LXVII, Número 269, Septiembre-Diciembre 2017. También disponible en <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rfdm/article/view/62443/54927> .

MÓDULO V | Prevención y reparación de daños en las relaciones de consumo

OBJETIVO:

- Analizar la pertinencia tácita de seguridad en el marco de la normativa vigente (LDC y el Código Civil y Comercial)
- Revisar las prescripción de las acciones a favor del consumidor y los cambios producidos por la Ley 26.994
- Posibilitar un espacio de intercambio de saberes y experiencias en torno a los ejes de contenido
- Brindar herramientas teóricas y prácticas para abordar casos de responsabilidad civil e incumplimientos en la relación de consumo

Contenidos:

1. La obligación tácita de seguridad. Responsabilidad concurrente objetiva: Supuestos comprendidos. Legitimación activa y pasiva. Factor de atribución y causales de exoneración en la LDC y el Código Civil y Comercial.
2. Responsabilidad por productos elaborados y servicios defectuosos. Responsabilidad por riesgos del desarrollo.
3. Los daños punitivos. Su utilidad en el Derecho del Consumidor.
4. Contratos conexos y actos jurídicos conexos. Importancia del tema en casos de responsabilidad civil e incumplimientos en la relación de consumo.
5. Elementos caracterizantes de los contratos de franquicia y concesión comercial en el Código Civil y Comercial. Su relación con la posible responsabilidad civil del franquiciante y del concedente frente al consumidor.
6. Prescripción de las acciones a favor del consumidor. Cambios producidos por la Ley 26.994.

BIBLIOGRAFÍA

- Rossi, Jorge Oscar, "Consumidor o no consumidor, esa no tiene que ser la cuestión: Hacia una adecuada protección de todos los débiles negociales", Microjuris.com, 4 de mayo de 2018. Cita: MJ-DOC-13531-AR | MJD13531
- Rossi, Jorge Oscar, "El «caso del 'ticket' ofensivo»: Dolo de auxiliares, daño moral y rechazo de daño punitivo a cargo del proveedor", Microjuris.com, 7 de febrero de 2017. Cita: MJ-DOC-10602-AR | MJD10602

MÓDULO VI | Protección de los usuarios de servicios de salud

OBJETIVO

- Revisar saberes y significados sobre el Derecho a la salud y el prestador de servicios médicos en el Código Civil Comercial y las normativas vigentes
- Examinar conjuntamente la Ley 26.682, de medicina prepaga, el ámbito de

aplicación y el contrato de medicina prepaga como contrato de consumo

- Reconocer las particularidades de ciertos casos y fallos judiciales.

Contenidos:

1. El Derecho a la salud y el prestador de servicios médicos en el Código Civil Comercial.
2. Ley 26.529 de Derechos del Paciente. El paciente como "usuario del servicio médico".
3. La ley de Defensa del Consumidor y el prestador de servicios médicos. La publicidad de la prestación de servicios médicos. El art. 40 de la LDC y la responsabilidad del fabricante de medicamentos y productos de uso médico. La responsabilidad del Estado como prestador de servicios médicos.
4. Ley 26.682, de medicina prepaga. Ámbito de aplicación. Descripción del sistema de medicina prepaga. El contrato de medicina prepaga como contrato de consumo. Aplicación de la normativa de Defensa del Consumidor. Responsabilidad del empresario de medicina prepaga. La cobertura. Vicisitudes y cláusulas abusivas en el contrato de medicina prepaga.

BIBLIOGRAFÍA

- Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>
- Ley Provincial 8.973 de Defensa del Consumidor
- Tambussi, Carlos E. (Director), Ley de defensa del consumidor, Editorial Hammurabi, Argentina, 2019

MÓDULO VII | Protección del consumidor en los negocios inmobiliarios

OBJETIVO:

- Analizar los aspectos teóricos y prácticos relativos a la Ley de Defensa del Consumidor y contratos inmobiliarios
- Brindar herramientas teóricas y prácticas para abordar problemáticas respecto a operaciones/negocios inmobiliarios

Contenidos:

1. Ley de defensa del consumidor y contratos inmobiliarios.
2. Actuación del corredor inmobiliario. Casuística jurisprudencial de la actuación del corredor inmobiliario.
3. Fideicomiso y ley de defensa del consumidor. Definición del fideicomiso. Tipos de fideicomisos inmobiliarios. Adquisición de vivienda y ley de defensa del consumidor.

4. Tiempos compartidos, clubes de campo y cementerios privados.
5. Propiedad Horizontal. La relación entre el consorcio y el administrador de consorcios.

BIBLIOGRAFÍA

- Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>
- Ley Provincial 8.973 de Defensa del Consumidor
- Tambussi, Carlos E. (Director), Ley de defensa del consumidor, Editorial Hammurabi, Argentina, 2019.

MÓDULO VIII | Protección de los usuarios de servicios públicos

OBJETIVO:

- Posibilitar un espacio de intercambio de saberes y experiencias en torno a los ejes de contenido, en el marco de la Ley de Responsabilidad del Estado
- Revisar saberes sobre las responsabilidades de los entes reguladores y los prestadores privados y estatales de servicios públicos frente a los usuarios

Contenidos:

1. Relación usuario-prestador. Protección. La tarifa. Sistemas de determinación. Control administrativo y judicial. Responsabilidad de los prestadores privados y estatales de servicios públicos frente a los usuarios.
2. Ley de Responsabilidad del Estado.
3. Responsabilidad de los entes reguladores frente a los usuarios.
4. Facturación. Intereses aplicables. Cómputo.

BIBLIOGRAFÍA

- Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>
- Ley Provincial 8.973 de Defensa del Consumidor
- Tambussi, Carlos E. (Director), Ley de defensa del consumidor, Editorial Hammurabi, Argentina, 2019

MÓDULO IX | Acciones individuales en defensa de los consumidores

OBJETIVO:

- Analizar en detalle el marco normativo (Ley 22.802 y Ley 25156) y su relación con los contratos de consumo. Su aplicación por la jurisprudencia.
- Brindar herramientas teóricas y prácticas para abordar problemáticas respecto a las acciones individuales en defensa de los consumidores

Contenidos:

1. La tutela de los consumidores por la vía administrativa. Autoridad de Aplicación. Facultades y atribuciones de la Autoridad de Aplicación. Uso de la fuerza pública. Comparación de Procedimientos Administrativos de Defensa del Consumidor: Ámbitos Nacional, Ciudad Autónoma y Provincia de Buenos Aires. Actuaciones administrativas. Instancia conciliatoria previa a la etapa sumarial. Etapa sumarial. Valor probatorio de las actas. Otras medidas. Medidas de prueba. Incumplimiento de acuerdos conciliatorios. La Ley 26.993. Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), Auditoría en las Relaciones de Consumo. Sanciones administrativas. Criterio para la aplicación y graduación de las sanciones. Resarcimiento de daños en vía administrativa: Ventajas y desventajas.
2. Acciones judiciales. Normas del proceso. Legitimación para accionar de las asociaciones de consumidores. Efectos de la sentencia en la Ley de Defensa del Consumidor y el Código de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Provincia de Buenos Aires. Normas del proceso en la Ley de Defensa del Consumidor y el Código de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Provincia de Buenos Aires. Tasa de justicia y costas. El Código Procesal de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
3. Procedimiento arbitral. Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo. Principales características del SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO (SNAC).
4. Sustanciación de reclamos ante las asociaciones de consumidores.
5. Las leyes 22802 de Lealtad Comercial y 25156 de Defensa de la Competencia. Su relación con los contratos de consumo. Su aplicación por la jurisprudencia.

BIBLIOGRAFÍA

- Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>
- Ley Provincial 8.973 de Defensa del Consumidor
- Videla Escalada, Federico N.: La Causa Final en el Derecho Civil, Abeledo Perrot, Buenos Aires, Argentina, 1968.

MÓDULO X | Acciones colectivas en defensa de los consumidores**OBJETIVO:**

- Posibilitar un espacio de intercambio de saberes y experiencias en torno a los ejes de contenido.
- Analizar en detalle el rol del Defensor del Pueblo y las acciones colectivas en defensa de los usuarios y consumidores.

Contenidos:

1. Acciones en defensa de derechos de incidencia colectiva que afecten a consumidores. Introducción. Efectos erga omnes de las sentencias y acuerdos conciliatorios y legitimación activa en la Ley de Defensa del Consumidor y el Código de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Provincia de Buenos Aires. La normativa de la Provincia de Buenos Aires en materia de amparo colectivo. Comparación con el Código Modelo de Procesos Colectivos para Iberoamérica y el Código de Defensa del Consumidor de Brasil.
2. El Defensor de Pueblo y las acciones colectivas en defensa de los usuarios y consumidores

BIBLIOGRAFÍA

- Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>
- Ley Provincial 8.973 de Defensa del Consumidor
- Ley Provincial 7060 de Procedimientos Administrativos
- Resolución 139/2020 SCI:
<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/229875/20200528>
- Lorenzetti, Ricardo Luis, Consumidores, 2a Edición actualizada, Rubinzal Culzoni, Argentina, 2015
- Rossi, Jorge Oscar, Derecho de Consumidores y Usuarios, Ediciones D&D, Argentina, año 2017

9. Destinatarios

La diplomatura está diseñada para el público en general, con el único requisito de haber culminado los estudios secundarios.

10. Perfil del diplomado

Quien haya culminado la Diplomatura: Actualización en Derecho del Consumidor, poseerá conocimientos para:

- Reconocer las normas, principios de los Derecho del Consumidor en el marco de las normativas vigentes.
- Comprender los instrumentos y las acciones correspondientes al ejercicio del derecho al consumidor.
- Interpretar normativas vinculadas a la problemática de los consumidores y usuarios en distintos ámbitos comerciales.

