



Asociación de  
Abogados de  
Buenos Aires



Facultad de  
Derecho  
Universidad de Buenos  
Aires

**2024**  
**Programa de Actualización en**  
**Derecho de Usuarios y Consumidores**  
**128 hs.**

**Co-Directores:** Carlos TAMBUSI - Marcelo Alberto LOPEZ ALFONSIN  
**Coordinación Académica AABA-UBA:** Julia GÓMEZ

**II. Fundamentación del Posgrado.**

**a) Antecedentes.**

Los derechos de los llamados usuarios y consumidores en la relación de consumo, y el derecho de acceso al consumo mismo, forman parte de ese logro de la civilización que consiste en el amplio espectro que conforman los llamados "derechos humanos" gracias a su desarrollo original en el derecho internacional público, su impregnación en las normas internas de los estados y la progresividad del reconocimiento y protección de los mismos.

Desde hace poco más de veinte años, la legislación argentina se honra con la norma o estatuto del consumidor (Ley 24.240), y desde 1994, la defensa de sus derechos es política de Estado, recibiendo consagración expresa en el artículo 42 de la Carta Magna.

Más allá del derrotero legislativo y las reformas del estatuto del consumidor durante estos años (en especial la realizada por Ley 26.361 en 2008), el Derecho de los Usuarios y Consumidores afronta hoy un nuevo desafío, y es el que está dado por la unificación de los Códigos Civil y Comercial consagrada en la Ley Nro. 26.994 y la creación de la Justicia de Relaciones de Consumo (26.993) con lo que la incorporación al cuerpo codificado y la creación del fuero propio abren nuevas perspectivas para el progreso de esta disciplina.

**b) Justificación.**

La AABA ha creído de interés para sus asociados el dictado de un curso de posgrado referido al Derecho de Usuarios y Consumidores.

**III. Objetivos del Posgrado.**

**Objetivos Generales:**

Análisis de la problemática de consumidores y usuarios desde el punto de vista de los derechos humanos y su protección dentro del marco tutelar de los derechos de incidencia colectiva en general desde el proceso constituyente de 1994, como fenómeno de impulso del garantismo y ampliación de los derechos constitucionales.

Planteo de desafíos teóricos a fin de efectivizar la protección constitucional de los derechos en cuestión.

Análisis del acceso al consumo y a los servicios como aspecto esencial del enfoque del tema desde la óptica de los derechos humanos y en un abordaje interdisciplinario.

Significado, trascendencia y aspectos sustanciales de la incorporación del Derecho del Consumidor al Código Civil y Comercial Unificado.

### **Objetivos Particulares:**

Estudio de la efectiva vigencia y operatividad de los derechos de usuarios y consumidores a través de la recepción legislativa y mecanismos judiciales y administrativos de protección, previstos en los recientes cambios legislativos.

Aproximación al derecho regional de integración y el derecho local en la materia, en la tendencia a consagrar constitucional y legalmente estos derechos.

Análisis de los principios constitucionales receptados en la legislación con anterioridad y posteriormente a la Reforma de 1994.

Aproximación al tema de la regulación y control de los servicios públicos.

Estudio de la legislación existente y propuestas de procedimientos especiales rápidos e informales, administrativos y judiciales, y la legitimación para ejercerlos.

Análisis del poder de policía estatal en defensa de los consumidores y usuarios y la transparencia de mercado, y los deberes de la autoridad pública en cuanto a la educación y protección de estos derechos.

Desarrollar la protección jurídica del derecho a un ambiente sano, haciendo foco en las particularidades de esta temática. A tal fin se abordarán las normas nacionales en relación con la normativa local, demostrando la necesaria coordinación que debe existir entre ambas.

### **IV. Perfil del Egresado.**

El Curso estará dirigido a profesionales del Derecho tanto como profesionales libres, magistrados y funcionarios judiciales, autoridades administrativas, que procuran adquirir herramientas jurídicas para el manejo, conocimiento e interpretación de la disciplina.

### **V. Plan de Estudios**

#### **Modulo 1** Introdutorio (8 horas)

El surgimiento de los derechos de usuarios y consumidores. Enfoque histórico en la evolución del Constitucionalismo de Los Derechos de Tercera Generación.

Los derechos de Usuarios y Consumidores como derechos humanos.

Esbozo de enfoque interdisciplinario del fenómeno del consumo: fenomenología política, económica y sociológica del consumo.

Significado y proyección social del derecho del consumo.

Los consumidores en situaciones especiales (niños, ancianos, personas con capacidades diferentes). Hipervulnerabilidad agravada.

El derecho de acceso al consumo.

Los consumidores en el escenario de la denominada "globalización". La inducción cultural al consumo y la obsolescencia programada.

#### **Modulo 2** Estado de situación (8 horas)

Los principios del derecho del consumidor.

Reconocimiento expreso: El Caso Argentino: la Reforma Constitucional de 1994. Los arts. 42 y 43 de la Constitución Nacional.

La ley 24.240. Fuentes. Antecedentes. Sanción. Veto del Poder Ejecutivo. Reformas.

Las constituciones provinciales y el derecho público provincial.

Los derechos del consumidor en el Código Civil y Comercial de la Nación. La constitucionalización del derecho privado y el dialogo de fuentes.

Las demás leyes complementarias. Integración normativa.

El derecho del consumidor en el Mercosur.

Las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor.

Principios de orden público, progresividad, acceso al consumo, transparencia de mercado, consumo sustentable, prevención, precaución, reparación integral, no discriminación, trato equitativo y digno.

### **Modulo 3 La Ley de Defensa del Consumidor (10 horas)**

Derecho del Consumidor.

Derechos reconocidos al consumidor y usuario. Deberes impuestos al proveedor de bienes y servicios.

Sujetos de la Relación de Consumo. Concepto de proveedor y consumidor. Alcances. El consumidor no contratante. El expuesto a la relación de consumo. El caso de las profesiones liberales.

La relación de consumo. Concepto. El principio de integración normativa. Interrelación con normas particulares.

Superposición y complementación normativa. Principios.

El derecho-deber de información del proveedor. Alcances. CCyCN y ley 24240.

Derecho a la salud y a la seguridad. Cosas y servicios riesgosos.

Oferta y publicidad vinculante. Conceptos. Definiciones. Contenido del documento de venta. Incumplimiento de la oferta o el contrato. Modos de rescisión. CCyCN y ley 24240.

Régimen de Garantías. Garantía legal y convencional. Vicios redhibitorios.

Servicios. Servicio técnico. Presupuesto. Reparación. Deficiencias en la prestación. Baja de servicios.

### **Modulo 4 La Ley de Defensa del Consumidor (II) (8 horas)**

Venta fuera del establecimiento del proveedor. Venta Domiciliaria. Venta por correspondencia. Derecho de arrepentimiento.

El crédito al consumo. Normativa. Cuestiones conexas: Normas sobre litigios en el crédito de consumo. El sobreendeudamiento del consumidor. El préstamo responsable. El pagare de consumo. Aplicación jurisprudencial.

Cláusulas abusivas. Definiciones. Fundamentos. Consecuencias. Arts. 37 a 40 de la Ley de Defensa del Consumidor. Resoluciones 53/03 y 9/04 de la Autoridad de Aplicación. Código Civil y Comercial de la Nación.

Prácticas abusivas y situación jurídica abusiva. Conexidad contractual. Ley 24240 y CCyCN.

Caracterización. Casuística.

### **Modulo 5** Derecho de Consumidor y Contratos de Consumo en el Nuevo Código Civil y Comercial (10 horas)

Contratos de consumo. Concepto. Caracterización. Contratos con cláusulas predispuestas.

Contratos y relación de consumo. Características. Interpretación. Influencia de los valores de los derechos humanos en la consideración contractual. Regulación del Código Nuevo y de la Ley de Defensa del Consumidor. La libertad de contratar y las ventas atadas.

Regulación de la publicidad en el CCyC y en las normas sobre lealtad comercial y competencia desleal. Acción de cesación publicitaria.

Contratos a distancia en el CCyC. Comercio electrónico. Deber de información y riesgos. Derecho de arrepentimiento. Responsabilidad de los portales de venta por internet. Jurisprudencia.

### **Modulo 6** Contratos de Consumo en Especial (8 horas)

Ley de tarjetas de Crédito: autoridad de aplicación. Principios. Fundamentos. Integración con la Ley de Defensa del Consumidor.

Medicina Prepaga: Ley 26672. Plan Medico Obligatorio. Integración normativa. Jurisprudencia.

Telefonía Celular: Perspectiva de la telefonía celular como servicio público. Cláusulas abusivas en los contratos de telefonía celular. Normativa.

Los derechos del paciente como consumidor.

### **Modulo 7** Contratos de Consumo en Especial II (8 horas)

El consumidor de servicios turísticos.

Contratos Bancarios y financieros.

Contrato de Caja de seguridad.

El consumidor inmobiliario.

### **Modulo 8** Garantías I (8 horas)

Los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos.

La instancia empresaria.

El defensor del cliente.

El arbitraje de consumo.

Procedimiento administrativo ante la autoridad de aplicación.

Autoridad Nacional y Local de aplicación de la ley de defensa del consumidor. Competencias. Actuación de oficio y por denuncia.

Políticas públicas en derecho de usuarios y consumidores.

El procedimiento administrativo Nacional, Provincia de Buenos Aires y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Diferencias. Implementación. Garantías. Revisión judicial de actos sancionatorios.

Daño Directo en sede administrativa: Definición. Límites. Constitucionalidad  
Enfoque práctico. Casuística.

### **Modulo 9** Garantías II (8 horas)

Características del Procedimiento Judicial de Defensa del Consumidor.

Acciones individuales. Aspectos protectorios del procedimiento de consumidores y usuarios.

Competencia. Legitimación. Tipos de procedimiento.

Prescripción liberatoria.

El fuero especial para las relaciones de consumo.

### **Modulo 10** Garantías III (8 horas)

Acciones colectivas.

Publicidad de las acciones y resoluciones. Registro de procesos colectivos.

Legitimación activa. Evolución histórica. Procedimiento aplicable. Opt ut.

Normas de la Ley de Defensa del Consumidor. Gratuidad. Costas.

Perspectivas a partir de los casos Halabi y Padec.

Efectos de las sentencias.

### **Modulo 11** Responsabilidad (10 horas)

La acción preventiva de daños.

La responsabilidad por daños en la Ley 24.240. Responsabilidad objetiva y solidaria. Análisis de casos.

El daño punitivo del artículo 52 bis. Concepto. Naturaleza jurídica. Supuestos en que procede. Destino de la multa. Jurisprudencia. El principio de la reparación integral en materia de consumo.

El principio de reparación integral.

### **Modulo 12** Servicios Públicos y Protección de los Usuarios (10 horas)

Tratamiento Constitucional.

Normas de la Ley 24.240 para servicios públicos domiciliarios. Aplicación. Caracterización del usuario como sujeto protegido. El Capítulo VI de la Ley de Defensa del Consumidor. Derecho a la información. Registro de reclamos. Principio de Reciprocidad de trato. Instrumentos de

medición. Interrupción del servicio. Facturación.

Poder de policía. Servicios públicos privatizados. Historia. Marco legal anterior y posterior a las privatizaciones. Tratamiento constitucional a partir de 1994.

Naturaleza legal y raigambre constitucional de los Entes Reguladores.  
Participación de los Usuarios en los Entes.

Marcos regulatorios de los servicios públicos domiciliarios. Sistema de reclamos. Normas de los Entes Reguladores. Facultades. Competencia judicial.

Las audiencias públicas.

El Defensor del Pueblo de la Nación. Su rol como garante de los derechos de los usuarios de servicios públicos. Legitimación procesal: consagración normativa y evolución jurisprudencial. El rol del Defensor del Pueblo en las cuestiones atinentes a la defensa del consumidor. Reclamos. Recomendaciones. El Defensor del Pueblo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Raigambre constitucional. Competencia. Actuación de oficio. Jurisprudencia.

### **Modulo 13 LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES. EDUCACION AL CONSUMIDOR (8 horas)**

Origen y evolución del movimiento de consumidores a nivel mundial. Situación de las entidades de protección de los Consumidores en el marco internacional.

Sustento Constitucional. Legitimación procesal activa.

Sostenimiento económico y financiamiento.

Las asociaciones de consumidores en Argentina, perspectivas sociales y jurídicas.

Las asociaciones de consumidores como instrumento de la participación ciudadana.

La educación para el consumidor. Deber del estado. Importancia. Prospectiva. Mandato constitucional y legal. Contenidos.

### **Modulo 14 ASPECTO EMPRESARIAL. LAS LEYES DE LEALTAD COMERCIAL Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (10 horas).**

Perspectiva empresarial del Derecho del Consumo. Responsabilidad social empresarial. Contenido y principios.

Lealtad Comercial y Competencia desleal. Principios. Institutos regulados. Procedimiento y autoridad de aplicación.

Ley de Defensa de la competencia: Valores constitucionalmente protegidos. Conductas consideradas anticompetitivas Régimen. Procedimiento. Control de grupos económicos. El derecho a la libre elección. Posición dominante. Dictámenes de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia.

### **Modulo 15 CONSUMO SUSTENTABLE (8 horas)**

Relación entre consumo y desarrollo sustentables desde el punto de vista constitucional y de los derechos humanos. Incorporación de la perspectiva del "Consumo sustentable" en el CCyCN.

Artículo 41 de la Constitución Nacional.

Políticas de Estado en materia de ambiente y consumo. Comportamiento del consumidor (y las

políticas de consumo) y la protección del medio ambiente. La responsabilidad del consumidor para con el medio ambiente. La normativa ambiental nacional y su relación con el derecho del consumidor.

### **Metodología**

Se trata de un Curso con modalidad presencial. Se basará en **exposiciones orales** referidas a los temas propuestos a cargo de los docentes seleccionados mediante exposiciones que resulten generadoras de debate, para además de permitir la realización de un diagnóstico de la situación, puedan elaborarse ideas que apunten a proyectar el conocimiento de los derechos de los consumidores y la mejora en su implementación efectiva.

Los participantes contarán con material informativo que se pondrá a disposición durante el transcurso de las jornadas.

### **Duración del Curso**

El curso se desarrollará en jornadas de cuatro horas, una vez por semana y durante ocho meses, de forma de cubrir un total de 128 horas de cátedra.

## **VI. Cuerpo Docente.**

### **Cuerpo Docente.**

Marcelo Alberto Lopez Alfonsín

Carlos Tambussi

Maria Eugenia D´Archivio

Soledad Polito

Fernanda Maria Outon

Enrique Suarez

Norberto Darcy

Sebastian Barocelli

Marcela Judith Wasserman

Ivana Centanaro

Silvana Alonso

Maria Soledad Manin

Jorge Surin

Fernando Blanco Muiño

Belen Japaze

Nydia Zygmán de Dominguez

Esteban Arias Cau

Agostina Ghioldi

Ezequiel Mendieta

Walter Krieger

Maria Soledad Alposta

Francisco Feced Abal

Se prevé la presencia de otros docentes invitados para clases especiales.

## **VII. Alumnado**

El curso está dirigido a la formación de profesionales provenientes de diversas disciplinas cuyo ejercicio tiene impacto o se vincula con el ámbito del derecho del consumidor: Funcionarios judiciales, autoridades administrativas de aplicación, Defensorías del Pueblo, profesionales liberales, abogados del ámbito empresarial y asesores jurídicos de empresas, integrantes de asociaciones de consumidores, entre otros.

## **VIII. Mecanismos de evaluación.**

Se realizará un examen integrador o una encuesta de satisfacción y opinión para ser completado por los participantes, referida al tema del Curso, sus contenidos, la aptitud de los docentes, las condiciones físicas disponibles y el material bibliográfico utilizado.