

Buenos Aires, 15 de diciembre de 2020.

RES. CACFJ N°: 15/20

VISTO:

La Res. CACFJ N° 11/20, la propuesta de capacitación académica presentada por el Sr. Secretario Ejecutivo del Centro de Formación Judicial, y

CONSIDERANDO:

Que la presentación efectuada propone la realización de distintas actividades académicas cuyos contenidos otorgan el beneficio de una capacitación específica en la materia para sus destinatarios.

Que la Res. CACFJ N° 11/20 aprobó el Reglamento de Diplomaturas del Centro de Formación Judicial.

Que se propone la realización de la Diplomatura: hacia la implementación de la Justicia en las Relaciones de Consumo en el Poder Judicial de la CABA.

Que el pleno desarrollo del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires actualiza la necesidad de realizar actividades de difusión, análisis y debate de sus contenidos e implicancias.

Por ello,

**EL CONSEJO ACADÉMICO
DEL CENTRO DE FORMACIÓN JUDICIAL
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
RESUELVE:**

Art. 1º: Apruébase la **Diplomatura: hacia la implementación de la Justicia en las Relaciones de Consumo en el Poder Judicial de la CABA**, con los contenidos y desarrollo que se detallan en el Anexo I.

Art. 2º: Regístrese, comuníquese al Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, publíquese en el Boletín Oficial y en la página web del Centro de Formación Judicial.

RES. CACFJ N°: 15/20

Dra. Marcela De Langhe - Presidenta
Dr. Horacio Corti - Secretario

ANTE MI: Dr. Eduardo Molina Quiroga

Anexo I

Diplomatura: hacia la implementación de la Justicia en las Relaciones de Consumo en el Poder Judicial de la CABA

Destinatarios/as	Magistrados, empleados y funcionarios del Poder Judicial y Ministerios Públicos de la CABA
Duración	80 (ochenta) horas.
Módulos	Módulo 1: Introductorio Módulo 2: La ley de defensa del consumidor Módulo 3: Derechos del consumidor en el Código Civil y Comercial Módulo 4: El derecho de usuarios y consumidores en la CABA I Módulo 5: El derecho de usuarios y consumidores en la CABA II Módulo 6: Servicios públicos. Defensoría del Pueblo de la CABA Módulo 7: Las asociaciones de consumidores en la CABA. El régimen de faltas de consumo Módulo 8: Aplicación de la ley de lealtad comercial y competencia desleal en la CABA. Jurisprudencia del Fuero CAyTRC. La competencia de consumo en el Poder Judicial de la CABA
Capacitadores	Marcelo López Alfonsín, María Soledad Alposta, Fernando Blanco Muiño, Vilma Bouza, María Eugenia D´Archivio, Norberto Darcy, Belén Donzelli, Ezequiel Mendieta, Enrique Suárez, Jorge Surín, Carlos Tambussi, Federico Villalba Díaz, Javier Wajntraub, Marcela Wasserman
Coordinador	Carlos Eduardo Tambussi
Observaciones	Se prevé la incorporación de docentes invitados para temas específicos.

OBJETIVO GENERAL:

Analizar la problemática de consumidores y usuarios desde el punto de vista de los derechos humanos y su protección dentro del marco tuitivo 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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Estudiar 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.

Profundizar el análisis del derecho local en la materia, en la tendencia a consagrar constitucional y legalmente estos derechos.

Analizar los principios del derecho de usuarios y consumidores receptados en la legislación con anterioridad y posteriormente a la Reforma Constitucional de 1994 y en la Constitución de la CABA.

Plantear desafíos teóricos a fin de efectivizar la protección constitucional de los derechos en cuestión en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Analizar el 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.

Analizar el significado, trascendencia y aspectos sustanciales de la legislación de consumo y la incorporación del Derecho del Consumidor al Código Civil y Comercial.

Estudiar los mecanismos de garantías judiciales y administrativas para la protección de estos derechos.

Analizar desde la perspectiva del derecho de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en materia de usuarios y consumidores la clave de la competencia en las relaciones de consumo.

Aproximarse al tema de la regulación y control de los servicios públicos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

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

Analizar el poder de policía estatal en defensa de los consumidores y usuarios y la transparencia de mercado, y los deberes de la autoridad en cuanto a la educación y protección de estos derechos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Analizar los lineamientos jurisprudenciales en materia de interpretación de los derechos de usuarios y consumidores en la jurisprudencia del fuero CAYTRC.

Conocer el rol de las Asociaciones de Consumidores y de la Defensoría del Pueblo de la CABA en la defensa de los derechos de usuarios y consumidores.

ESTRUCTURA:

Ocho (8) Módulos de 10 (diez) horas cada uno.

CONTENIDOS DE CADA MÓDULO:

Módulo 1: Introdutorio

Parte 1. Presentación.

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. Significado y proyección social del derecho del consumo. Enfoque político, económico, sociológico. Diferencias con el derecho civil y comercial tradicional.

Hipervulnerabilidad. Consumidores en situaciones especiales. Discapacidad en consumo. Género y consumo.

El derecho de acceso al consumo.

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

Políticas públicas de derechos de usuarios y consumidores.

Parte 2. Estado de situación

Los principios del derecho del consumidor.

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

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

Los derechos del Consumidor en el Código Civil y Comercial. El núcleo duro de tutela, el diálogo de fuentes y la constitucionalización del derecho privado.

Esquema de derechos constitucionalmente reconocidos y su consagración legal.

Obligaciones del Estado en materia de Derecho del Consumidor.

Normativa latinoamericana y del MERCOSUR

Las Directrices de las Naciones Unidas de Protección al Consumidor.

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

Módulo 2: La ley de defensa del consumidor

Parte 1

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

Sujetos de la Relación de Consumo. Artículos 1 y 2 de la ley 24.240. Concepto de proveedor y consumidor. El consumidor empresario. 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.

Parte 2

El derecho-deber de información del proveedor. Alcances en la ley 24240 y en el CCyCN. Acceso a la información

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

El trato equitativo y digno

La Protección de los intereses económicos.

Protección contractual de los consumidores: oferta publicidad vinculante. Incumplimiento de la oferta o el contrato. Modos de rescisión.

Régimen de Garantías. Garantía legal y contractual. El artículo 11 de la Ley. Garantía Convencional. Garantía extendida. Vicios Redhibitorios Servicio técnico. Certificado de garantía. Prolongación del plazo. Reparación insatisfactoria.

Prestación de servicios. Contratos. Presupuesto. Deficiencias en la prestación. Baja de los servicios.

Prácticas abusivas. Definición. Casuística. Jurisprudencia.

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. Control judicial de cláusulas abusivas. Régimen del Código Civil y Comercial de la Nación.

Módulo 3: Derechos del consumidor en el Código Civil y Comercial

Parte 1

Contratos y relación de consumo. Contratos con cláusulas predisuestas. Protección precontractual. 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. Conexidad Contractual y situación jurídica abusiva. Renegociación contractual. Rescisión contractual.

Información y publicidad. Consideración en el Código Unificado. Institutos incorporados y normas sobre publicidad en la Ley de Defensa del Consumidor y otros ordenamientos. Acción de cesación publicitaria.

Modalidades especiales de contratos en el nuevo Código. Contratos a distancia y fuera del establecimiento comercial. Innovaciones y paralelos con la normativa vigente. Institutos incorporados. La oferta y la revocación de la aceptación.

Comercio electrónico: deber de información y derecho a arrepentimiento. Responsabilidad de los portales de venta y los direccionadores de internet.

Parte 2: Responsabilidad por daños

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

La acción preventiva de daños.

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.

Módulo 4: El derecho de usuarios y consumidores en la CABA I

Parte 1

Normas de derecho del consumo en la Constitución de la CABA. Aspectos coincidentes con la Constitución Nacional. Aspectos particulares.

Autoridad de aplicación local. Actuación. Estructura.

El Consejo Federal de Consumo.

Parte 2:

a. Las normas legislativas de usuarios y consumidores en la CABA:

Obligaciones para los proveedores. Comercio. Gastronomía. Ropa. Otros.

Precios y Publicidad.

Servicios: entrega bienes y servicios, medicina Prepaga y Establecimientos educativos. Vehículos y estacionamientos. Geriátricos.

Los consorcios y los administradores.

b. Propuestas de reforma e incorporación de institutos:

Políticas públicas, consumo sustentable, categoría de hipervulnerabilidad, Consejo de Consumo de la CABA, y otros.

Módulo 5: El derecho de usuarios y consumidores en la CABA II

Procedimiento administrativo ante la autoridad de aplicación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Competencia. Comunas.

Medidas preventivas administrativas. Contrapublicidad.

Actuación de oficio: actas de inspección. Imputación. Trámite.

Actuación por denuncia. La denuncia. Deber de asesoramiento de la autoridad de aplicación.

Las medidas preventivas administrativas.

La instancia conciliatoria. Homologación. Ejecución del acuerdo homologado.

El sumario infraccional. Prueba. Principio de cargas dinámicas. Producción de la prueba. La resolución sancionatoria.

Sanciones: tipos. Graduación. Publicación de la sanción.

Recursos judiciales contra las sanciones administrativas. Alcance de la revisión. Tramite.

Legitimación para los recursos. Rol del consumidor denunciante que pidió daño directo.

Daño Directo en sede administrativa: Definición. Límites. Constitucionalidad. Enfoque práctico. Casuística. Jurisprudencia del fuero CAYTRC

Daño punitivo en ejecución de sentencia en la jurisprudencia del fuero CAYTRC.

Módulo 6: Servicios públicos. Defensoría del Pueblo de la CABA

Parte 1. Servicios Públicos.

Tratamiento Constitucional en la CABA.

Normas de la Ley 24.240. 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. Naturaleza legal y raigambre constitucional de los Entes Reguladores.

Audiencias públicas.

Participación de los Usuarios en los Entes.

El Ente Único Regulador de Servicios Públicos. Servicios Públicos controlados. La ley 210. Competencias. Sistema de reclamos.

Sanciones de los entes reguladores. El ne bis in ídem en el derecho administrativo sancionatorio.

Parte 2: El Defensor del Pueblo de la CABA

El Defensor del Pueblo de la CABA. Función constitucional. Ley de creación.

Su rol frente a los derechos de los usuarios y consumidores.

Legitimación procesal: consagración normativa y evolución jurisprudencial.

Sistemas conciliatorios. Reclamos. Recomendaciones.

Módulo 7: Las asociaciones de consumidores en la CABA. El régimen de faltas de consumo

Parte 1: Asociaciones de consumidores.

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 la CABA. Registro. Regulación, 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. Normas de educación al consumo en la CABA. Financiamiento.

Parte 2: El régimen de faltas de consumo en la CABA

Naturaleza jurídica de la falta. Procedimiento administrativo y judicial del régimen de faltas de la CABA.

Las faltas que atentan contra el derecho del consumidor.

Módulo 8: Aplicación de la ley de lealtad comercial y competencia desleal en la CABA. Jurisprudencia del Fuero CAyTRC. La competencia de consumo en el Poder Judicial de la CABA

Parte 1: Lealtad comercial y competencia desleal.

Publicidad. Normas de publicidad en la Ley 24.240 y en la Ley de Lealtad Comercial. Publicidad engañosa. Publicidad comparativa y abusiva. Publicidad discriminatoria. Derecho comparado. Casos. Medidas de cese de publicidad. Contrapropaganda.

Ley de lealtad comercial y competencia desleal (DNU 274/19). Contenido. Rótulos y etiquetas. Concursos y sorteos. Exhibición de precios. Denominaciones de Origen. Procedimiento. Autoridad de Aplicación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Jurisprudencia. Prácticas desleales.

Parte 2: Jurisprudencia de la Cámara CAyTRC

Estudio temático: Normas de procedimiento, concepto de consumidor y proveedor, derechos protegidos, contratos en particular, garantías, lealtad comercial, publicidad, servicio técnico, daño directo y daño punitivo.

Parte 3: El fuero de consumo en la CABA

La creación del fuero CAyTRC en la CABA. La Ley 6286.

Las propuestas legislativas de normas de procedimiento:

Las instancias prejudiciales de conciliación previa.

Lineamientos procesales para acciones individuales y colectivas. Principios procesales del fuero del consumo. Legitimados activos y pasivos. Normas atributivas de competencia. Rol del magistrado en el litigio de consumo.

Tipos de procedimientos. El procedimiento de segunda instancia.

El beneficio de gratuidad. Alcance. El procedimiento de consumo y la digitalización. La producción de la prueba. Las audiencias de vista de causa. La ejecución de sentencias.

Procedimientos especiales: Acción de cesación publicitaria, acción meramente declarativa, acción preventiva de daños e incidente de solvencia. Propuesta de regulación de las medidas autosatisfactivas.

Rol del Ministerio Público como legitimado activo y como fiscal de la ley.

MODALIDAD: Virtual de cursada asincrónica y autoadministrada.

EVALUACIÓN: Al finalizar cada Módulo se realizará un trabajo integrador a partir de consignas que serán comunicadas por los capacitadores, a fin de elaborar la respuesta al caso planteado, al interrogante o a la propuesta lanzada como sistema de evaluación.

Se tendrá especialmente en cuenta a) la originalidad del enfoque, b) la elaboración personal de los participantes en la respuesta de las consignas, c) la aplicación de los conocimientos y principios aprendidos, d) las fuentes de doctrina y jurisprudencia consultadas.

BIBLIOGRAFÍA:

Se suministrará material específico por vía virtual en cada módulo de doctrina y jurisprudencia destinado a los alumnos.

Bibliografía general:

"El consumo como derecho humano" Carlos Eduardo Tambussi Editorial Universidad, Junio de 2009.

"Protección Constitucional de los Consumidores y Usuarios" Marcelo López Alfonsín (compilador) Editorial Estudio, Buenos Aires, enero de 2000.

"Tratado de Derecho Administrativo" Tomo III "La defensa del usuario y del administrado" Gordillo, Agustín, Editorial Fundación de Derecho Administrativo, Buenos Aires, 2000.

"Incidencias. Contratos de Consumo". Carlos E. Tambussi. Ed. Hammurabi, 2015.

"Practica y estrategia. Defensa del Consumidor" Carlos Tambussi (Director) Ed. La Ley, 2015.

"Ley de Defensa del Consumidor" Comentada. Concordada. Anotada. Carlos Tambussi (Director) 2da. Edición Ed. Hammurabi, 2019.

"Procedimiento administrativo de consumo en la CABA" Carlos Tambussi (director). Ed. Jusbaire, 2018.

"Código Civil y Comercial de la Nación. Analizado, comparado y Concordado". Dirección: Alberto J. Bueres. Título III "Contratos de Consumo" Arts. 1092 a 1122. Tomo 1. Págs. 626/645. Ed. Hammurabi. Buenos Aires, 2014. ISBN 978-950-741-679-8 (obra completa) y 978-950-741-680-4 (Tomo 1).

"Código Civil y Comercial de la Nación. Analizado, comparado y Concordado". Leyes Complementarias. Dirección: Alberto J. Bueres. Tomo 3. Parte A "Análisis Anexo II de la Ley 26.994". Punto 3: Modificaciones a la Ley de Defensa del Consumidor. Págs. 45 a 97. Ed. Hammurabi. Buenos Aires, 2015.

"Incidencias del Código Civil y Comercial". Volumen 19. Derecho Público. Coordinador: Pablo L. Manili. Capítulo IV "Los contratos de consumo en el CCCN". Págs. 77 a 110. Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2015

"Manual de Derecho Comercial". Capítulo 22 "La Protección del Consumidor", Dirección: Eduardo M. Favier Dubois (h). Coordinador: Ignacio E. Alterini. En coautoría con la Dra. Liliana Araldi. Págs. 573 a 590. Ed. La Ley, Buenos Aires, 2016. ISBN: 978-987-03-3043-1.

"Constitución de la Nación Argentina y normas complementarias. Análisis doctrinal y Jurisprudencial" Volumen 5. Director: Daniel Sabsay. Coordinador: Pablo Manili. Ley 24240 Defensa del Consumidor. Págs. 733-766. Ed. Hammurabi, Buenos Aires, julio de 2016.

"Tratado de Derecho Civil y Comercial" Tomo II Obligaciones. Títulos valores y Defensa del Consumidor. Director: Andrés Sánchez Herrero. Coordinador: Pedro Sánchez Herrero. Ed. La Ley, Buenos Aires 2016. Capítulo 15. El régimen de defensa del consumidor, págs. 891-1112.

"Manual de derecho del consumo" Director: Federico Álvarez Larrondo. Coordinador: Gonzalo Rodríguez. Ed. Erreius, Buenos Aires, 2017.

"Código Civil y Comercial de la Nación y normas complementarias" Tomo 3 C. Arts. 957-1226. Derechos Personales. Director: Alberto J. Bueres. Coordinación: Rubén M. Compagnucci de Caso y Marcel Gebhardt. Título III. Contratos de Consumo. Págs. 484-674. Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2018.

"Prácticas abusivas en el Derecho del Consumidor" Colección Código Civil y Comercial de la Nación. Director: Walter Krieger. Coordinación: Gabriel Limodio y Guillermo F. Peyrano. El Derecho, Buenos Aires, 2018.