

Buenos Aires, 21 de marzo de 2023.

RES. CACFJ N°: 03/23

VISTO:

Las Res. CACFJ N° 11/20 y 15/20, la propuesta de actualización de contenidos presentada por la Secretaría Ejecutiva del Centro de Formación Judicial, y

CONSIDERANDO:

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

Que por Res. CACFJ N° 15/20 se aprobó la realización de la Diplomatura: hacia la implementación de la Justicia en las Relaciones de Consumo en el Poder Judicial de la CABA.

Que la experiencia recogida en estos años aconseja realizar una actualización de los contenidos y modificar el título de la actividad.

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. 1°: Apruébase la actualización de la actividad aprobada por Res. CACFJ N° 15/20 que se llamará **Diplomatura en relaciones de consumo en la justicia de la CABA**, con los contenidos y desarrollo que se detallan en el Anexo I.

Art. 2°: 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°: 03/23

Dra. Marcela De Langhe - Presidenta

Dra. Marcela Millán - Secretaria

ANTE MI: Dra. Silvia Nonna

Anexo I

Diplomatura en relaciones de consumo en la justicia de la CABA

Destinatarios	Magistrados, Funcionarios, Integrantes del Ministerio Público y empleados del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Público en general interesado en la materia.
Duración total	Cien (100) horas.
Módulos	Diez (10) módulos de diez (10) horas cada uno.
Capacitadores	María Soledad Alposta, Sebastián Barocelli, Fernando Blanco Muiño, Brenda Bocchicchio, Vilma Bouza, Ivana Centanaro, Martín Converset, María Eugenia D´Archivio, Norberto Darcy, Diego Dedeu, Belén Donzelli, Francisco Feced Abal, Esteban Geracitano, Agostina Ghioldi, Viviana Gómez, Walter Krieger, Marcelo López Alfonsín, Ezequiel Mendieta, Soledad Polito, Ramiro Rojas, Enrique Suárez, Jorge Surín, Carlos Tambussi, Federico Villalba Díaz, Javier Wajntraub, Marcela Wasserman.
Director	Carlos Tambussi.
Observaciones	-

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 y el impacto de la implementación de la justicia especializada en las relaciones de consumo en el Poder Judicial de la CABA.

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.

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 la competencia en la justicia de las relaciones de consumo de la CABA, el Código Procesal para la Justicia en las Relaciones de Consumo en el ámbito de la CABA y los lineamientos jurisprudenciales en materia de interpretación de los derechos de usuarios y consumidores en la jurisprudencia del fuero CATyRC.

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:

La diplomatura comprende diez (10) módulos de diez (10) horas cada uno.

CONTENIDOS DE CADA MÓDULO:

Módulo 1: Introducción

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 CCyCN. 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 1º y 2º 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 24.240 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 24.240.

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. Artículos 37 a 40 de la ley 24.240. Resoluciones de la Autoridad de Aplicación. Control judicial de cláusulas abusivas.

Régimen del CCyCN.

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

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 CCyCN y de la ley 24.240. La libertad de contratar y las ventas atadas. Conexidad contractual y situación jurídica abusiva. Renegociación contractual. Rescisión contractual.

Información y publicidad. Consideración en el CCyCN. Institutos incorporados.

Modalidades especiales de contratos en el CCyCN. Contratos a distancia y fuera del establecimiento comercial. Innovaciones y paralelos con la normativa vigente. 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.

El botón de arrepentimiento. Baja de la contratación de servicios. El botón de baja. Reglamentación especial: incorporación al ordenamiento jurídico nacional de la normativa del MERCOSUR relativa al derecho a la información al consumidor en las transacciones comerciales por Internet: Resolución S.C.T. N° 104/2005. Análisis de casos. El CCyCN. Aplicación de la normativa referida a la venta domiciliaria.

Módulo 4: Contratos especiales y la responsabilidad por daños en el Derecho del Consumidor

Contratos especiales:

a) Regulación de la contratación bancaria en el CCyCN. Deber de información agravado. El consumidor inversor. Régimen de tarjetas de crédito. Impugnación de gastos. Estafas virtuales. Normas del BCRA.

b) El consumidor turista. Aplicación del sistema de protección del consumidor a la actividad aeronáutica. Interpretación. El Código Aeronáutico. El Convenio de Montreal de 1999. Responsabilidad de los agentes de viaje y de las plataformas de intermediación.

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.

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

El principio de la reparación integral en materia de consumo.

Módulo 5: 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 de 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:

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

Módulo 6: El derecho de usuarios y consumidores en la CABA II

Procedimiento administrativo ante la autoridad de aplicación en la CABA. 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. Trámite.
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 CATyRC.

Módulo 7: 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.
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 8: 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. 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 9: Aplicación de la ley de lealtad comercial en la CABA. Jurisprudencia del Fuero CATyRC. 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 (DNU Nacional 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.

Parte 2: Jurisprudencia de la Cámara CATyRC.

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 las relaciones de consumo en la CABA.

El status constitucional de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La autonomía de la Ciudad. Jurisprudencia de la CSJN.

La creación del fuero CATyRC en la CABA. La ley 6286.

La implementación de la Justicia en las Relaciones de Consumo en la CABA. Normas del Consejo de la Magistratura de la CABA.

El Código Procesal para la Justicia en las Relaciones de Consumo de la CABA. Ley 6407.

Módulo 10: El derecho procesal de las relaciones de consumo

Las instancias prejudiciales de conciliación previa admitidas.

El sistema de conciliación previa del Consejo de la Magistratura de la CABA. Normativa. Procedimiento. La conciliación como método de resolución de conflictos. Antecedentes. La Conciliación: similitudes y diferencias de la conciliación de consumo con la mediación.

Recaudos legales que debe tomar el conciliador previo a la audiencia. Revisión de documentación. Notificación. Poderes. Pasos posteriores al cierre. Cierres sin acuerdo y con acuerdo.

Designación del conciliador. Distintos supuestos. Procedimiento. Funcionamiento del sistema. Segundas audiencias. Notificación. Ampliación de requeridos. Admisión de reclamos. Rechazo. Audiencia de conciliación. Preparación. Datos del caso. Contacto previo. Planteos de competencia. Resolución. Celebración de audiencias. Diversos supuestos e incidencias. Incomparecencia de las partes. Comparecencias. Deficiencias en la acreditación de la personería. Poderes. Encuadre inicial. Ampliación de reclamos. Desistimientos. Redacción de acuerdos. Cláusulas de estilo. Orden Público. Finalización. Acuerdos. Fórmulas aceptables. Observaciones al acuerdo. Fórmulas no homologables. Multas por incomparecencia. Supuestos. Procedimiento. Incumplimiento de acuerdos conciliatorios homologados. Ejecución judicial. Análisis de casos.

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. Juicio ordinario y juicio ampliado. La prueba en los juicios de consumo: Ofrecimiento, admisibilidad y valoración.

El procedimiento de segunda instancia.

El beneficio de gratuidad. Alcance. El procedimiento de consumo y la digitalización. 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. Medidas cautelares y autosatisfactivas.

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

MODALIDAD: Virtual sincrónica

EVALUACIÓN: Cada módulo cuenta con una evaluación en modalidad de opción múltiple que se desarrolla en el campus virtual del CFJ.

BIBLIOGRAFÍA:

Para cada módulo se suministrará en el campus virtual del CFJ material específico de doctrina y jurisprudencia.

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.
- "Práctica 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. Pags. 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.
 - Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo de la Ciudad de Buenos Aires. Comentado y Concordado. Javier H. Wajntraub y Martin Ocampo (dir) Jaqueline S. Lobo (coord.). Tomo II “Prueba”, arts. 169 a 210 págs. 159-235. Ed. Rubinzal Culzoni. Buenos Aires 2021.
 - “Comentarios al Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Sebastián Barocelli (Dir) IJ Editores, Buenos Aires, 2021 Fecha: 1-06-2021 Cita: IJ-MCCXVIII-227.
 - Diccionario de las Defensorías del Pueblo (autores varios) Ed. Jusbaire Buenos Aires, 2022.
 - Juicios y Procesos de Consumidores y Usuarios (Tambussi, Carlos). Editorial Hammurabi. 410 páginas. Colección Procesos Constitucionales Nº 7. Director Pablo Luis Manili.
 - “Código Procesal para la Justicia en las Relaciones de Consumo de la CABA. Análisis doctrinario y jurisprudencial” (Tambussi, Carlos). Ed. Hammurabi, 2022, 544 páginas, ISBN: 978-987-805-286-1.
 - Obra colectiva “Daño punitivo en las Relaciones de Consumo” Ediciones Llanes 2022, 151 páginas.