

## Curso de Derechos del Consumidor y del Usuario

El curso está dirigido a profesionales, abogados, estudiantes de Derecho, profesiones a fines y público en general con interés en el abordaje y estudio sobre los DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO. Se estudiarán las reformas introducidas por las leyes 26.993 y 26.994 -Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación; La ley 24.240 -modificada por las leyes 24.568, 24.787, 24.999, 26.361, 26.993 y 26.994. Asimismo, el Sistema de Resolución de Conflictos en las relaciones de Consumo. Ley 26.993. Decreto reglamentario 202/15. Podrá acceder, descargar e imprimir tanto los contenidos del curso como el material de estudio complementario que ponemos a disposición de los alumnos las 24hs, desde cualquier computadora con conexión a internet.

Modalidad:

On-line mediante el uso de una plataforma tecnológica de última generación. El curso tiene 4 módulos en formato texto, es de autoaprendizaje y se realiza por internet. Los participantes podrán conectarse cuando deseen sin restricciones de días ni horarios. El alumno tendrá acceso al material de estudio y a las actividades que podrá utilizar desde su computadora, bajarlo o imprimirlo. La capacitación se realiza de manera autoevaluativa y las actividades se autocorrigen. Con la finalización del último módulo el alumno podrá solicitar su certificado de participación y lo recibirá en formato digital por correo electrónico.

Material de estudio:

Ponemos a disposición de los alumnos fallos, legislación y modelos de escritos para el ejercicio profesional.

Medios de pago:

Arancel del curso completo: \$4800 pesos finales

PagoFacil ? Tarjeta de crédito y/o débito ? Transferencia electrónica ? Depósito bancario.

### **PROGRAMA DEL CURSO**

#### **Modulo I**

COMENTARIOS A LAS REFORMAS INTRODUCIDAS POR LAS LEYES 26.993 Y 26.994 -CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN-

Aspectos generales y método de la reforma introducida por la ley 26.994 a la Ley de Defensa del Consumidor

Un nuevo Código Civil y Comercial de la Nación

La labor de la Comisión

La presentación en sociedad del Anteproyecto

Problemas que presentó la regulación para la Comisión

La visión sobre el derecho transitorio

La regulación específica de los contratos de consumo por parte de la Comisión

Definición de ¿relación de consumo? y ¿contrato de consumo?

Consecuencias prácticas del método adoptado

Formación del consentimiento

Modalidades especiales

Cláusulas abusivas

Reformas al texto de la ley 24.240

Breve síntesis de las reformas propuestas en el Anteproyecto original

Los contratos de consumo

Las reformas propuestas a la ley 24.240

Las modificaciones introducidas por el Poder Ejecutivo

Los contratos de consumo en la visión del Poder Ejecutivo y la ley 26.994

Las reformas introducidas a la ley 24.240 por la ley 26.994

La decisión del Congreso de la Nación

Crítica a las reformas introducidas por la ley 26.994 a la ley 24.240

El objeto de la Ley de Defensa del Consumidor, las relaciones de consumo y el concepto ¿consumidor? o ¿usuario?

La reconversión del ¿buen padre de familia? en ¿consumidor?

El buen padre de familia doblegado por el comerciante y buen hombre de negocios

La metamorfosis del buen padre de familia convertido en consumidor o usuario

El consumidor, persona jurídica

## Contenido del derecho del consumidor

### Definición

El contenido del derecho del consumidor

No hay un concepto abstracto y omniabarcativo de ¿consumidor?

Algunas otras distorsiones interpretativas

Alcance jurídico de la expresión ¿consumidor?

El consumidor como cliente

El consumidor como destinatario final de los bienes

El consumidor como sujeto que utilizará los bienes y servicios no profesionalmente

El consumidor o usuario en la Constitución Nacional de la República Argentina

Trato digno y equitativo

Comparación de textos

El consumidor y el usuario

Los terceros equiparados al consumidor o usuario

El consumidor o usuario en la versión original de la ley 24.240

El consumidor o usuario en la ley 24.240 con las reformas de la ley 26.361

El consumidor o usuario en el Anteproyecto de Código Civil y Comercial de la Nación

El consumidor o usuario en la ley 26.994

El consumidor o usuario en el nuevo texto del art. 1o de la ley 24.240¿con vigencia a partir del 1o de agosto de 2015

El consumidor en el cuerpo principal del Código Civil y Comercial de la Nación según ley 26.994

La cuestión interpretativa y el principio favor consommatoris

¿Cómo queda el régimen del consumidor bajo la ley 26.994?

Definición de consumidor y usuario

Definición de proveedor

Definición de relación de consumo

Sujetos equiparados al consumidor o usuario

Régimen interpretativo

Conclusión

Cuadro comparativo

### Modulo II

Régimen de información y publicidad

La información y la publicidad. Su tratamiento actual en la Ley de Defensa del Consumidor

Las reformas introducidas por la ley 26.994

Las reformas introducidas a la ley 24.240 por la ley 26.994 en materia de información y publicidad

Normas introducidas en el cuerpo principal del Código

Información clara y circunstancias relevantes

Restricciones en materia de publicidad

Precisiones que obligan al oferente

Conclusión

Comparación de textos

Indemnización de daños materiales

La responsabilidad por daños en la norma original

Ley 24.240

El legitimado activo

Los legitimados pasivos

La ley 26.361

El concepto de ¿daño directo?

La potestad conferida a la autoridad administrativa

La norma introducida por la ley 26.994 en materia de daño directo y su apartamiento respecto de las propuestas contenidas en el

Proyecto

La anticipación de la ley 26.993

Diferencias entre las cuatro regulaciones que, en realidad, son ¿en sentido estricto? solamente tres

El concepto de ¿daño directo?

La eliminación de las facultades jurisdiccionales de la autoridad de aplicación

La eliminación de topes

La eliminación del carácter de título ejecutivo otorgado a la decisión administrativa

La eliminación de las deducciones compensatorias

Las modificaciones introducidas en el trámite parlamentario. El cambio de ¿ley? por ¿norma?

Comparación de textos

Régimen de prescripción

La prescripción

Cómputo del plazo

El régimen de prescripción en el texto original de la ley 24.240

La reforma introducida por la ley 26.361

El régimen de prescripción bajo la ley 26.994

Comparación de las normas

Sanciones pecuniarias disuasivas ¿daños punitivos

Introducción al instituto de los daños punitivos

Una mirada diferente sobre la base institucional del daño punitivo y la controversia suscitada en el régimen francés

Características de los daños punitivos

El valor del instituto

¿Puede ser admitido este instituto en nuestra legislación?

El daño punitivo en el régimen actual de la ley 24.240 ¿texto ley 26.361

Una relación de consumo

El proveedor incumplidor

El consumidor damnificado

El proceso judicial en el cual el consumidor o usuario efectúe el reclamo

El juez que acoja favorablemente la petición

¿Cómo se gradúa la multa civil?

El destino de la sanción

La reforma al régimen legal propuesta por el Proyecto ¿que no prosperó? y la reconversión del daño punitivo en ¿sanción pecuniaria disuasiva?

El texto final de la ley 26.994

Contratos brincarlos con consumidores y usuarios

Elemento subjetivo

El elemento objetivo

Aspectos generales de la regulación aplicable a todos los contratantes consumidores o no

Los contratos bancarios con consumidores y usuarios

Orden de prelación en las normas

Aspectos particulares de la regulación contenida en la ley 26.994 relativas a los contratos bancarios con consumidores y usuarios

Normas aplicables

Régimen de publicidad

Forma de los contratos

Régimen precontractual

Cargos y gastos

Régimen de información

Modulo III

Otras normas sobre derechos del consumidor contenidas en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación (ley 26.994)

Las otras normas incluidas en el Código vinculadas con los contratos de consumo

Contratos celebrados fuera del establecimiento

Contratos celebrados a distancia  
Utilización de medios electrónicos  
Información sobre medios electrónicos  
Ofertas por medios electrónicos  
Lugar de cumplimiento  
El régimen de revocación  
El derecho de revocación  
El derecho de revocación en la ley 26.994  
Excepciones al derecho de revocar contenidas en el nuevo régimen legal  
Sobre el deber de informar el derecho de revocación  
Forma y plazo para informar la revocación  
Efectos del ejercicio del derecho de revocación  
Imposibilidad de devolución  
Gastos  
El abuso del derecho en la relación contractual  
El abuso del derecho en el marco del régimen legal argentino  
El abuso del derecho en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación  
Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo  
Las cláusulas abusivas en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor  
Las cláusulas abusivas en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación  
Control de incorporación  
Situación jurídica abusiva  
Límites a la declaración de abusividad  
Control judicial de las cláusulas abusivas  
Contratos conexos  
Comparación de textos  
Disposiciones de derecho internacional privado incorporadas al Código Civil y Comercial de la Nación en materia de derechos del consumidor  
La visión del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación en materia de derecho internacional privado frente a las relaciones de consumo  
Normas generales en materia de jurisdicción  
Regulaciones en materia contractual a la ley 26.994  
Jurisdicción y derecho aplicable a los contratos de consumo en la ley 26.994  
Jurisdicción  
Derecho aplicable  
Conclusión  
LEY 24.240 ?MODIFICADA POR LEYES 24.568, 24.787, 24.999, 26.361,26.993 Y 26.994? ANOTADA CON JURISPRUDENCIA  
Título I  
NORMAS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES  
Capítulo I DISPOSICIONES GENERALES  
Artículo Io ? Objeto. Consumidor. Equiparación

- Interpretación. Buena Fe
- Interpretación en favor del consumidor
- Aplicación de la ley. Cuenta corriente bancaria
- Aplicación de la ley. Contrato de transporte
- Inaplicabilidad de la ley
- Relación de consumo

#### Art. 2o ? Proveedor

- Proveedor de bienes y servicios.
- Servicios de salud
- Servicios de turismo
- Tarjetas de crédito
- Contrato de garaje
- Televisión por cable
- Seguros

- 7.1. La Corte Suprema de la Provincia de Mendoza
- 7.2. La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil de la Capital Federal
- 7.3. La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
- 7.4. Otros tribunales provinciales
- 7.5. La posición de la Corte Suprema de Justicia de la Nación
- 7.6. El nuevo fallo ?Buffoni??.

- Casos de inaplicabilidad

Exclusión. Prestación de servicios profesiones liberales

Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia. Interpretación integradora

Capítulo II

INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y PROTECCIÓN DE SU SALUD

Art. 4° ? Información

- Deber de información. Incumplimiento
- Presupuestos de cumplimiento del deber de información

Art. 5o ? Protección al consumidor

- Deber de seguridad
- Concesionarios viales
- Servicios de turismo
- Espectáculos deportivos
- Locales bailables
- Playa de estacionamiento
- Venta de productos con irregularidades
- Servicios públicos

Art. 6o ? Cosas y servicios riesgosos

- Crédito prendario?????.
- Cobertura médica?????..

## **Módulo IV**

### Capítulo III

#### CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA

##### Art. 7° ? Oferta

- Condiciones de la oferta indeterminada. Presupuestos
- Limitación cuantitativa
- Publicidades que no son ofertas

##### Art. 8o ? Efectos de la publicidad

- Efectos de la publicidad

##### Art. 8o bis ? Trato digno. Prácticas abusivas

- Trato digno

##### Art. 9o ? Cosas deficientes usadas o reconstituidas

- Cosas deficientes o usadas

##### Art. 10. ? Contenido del documento de venta

- Documento de venta

##### Art. 10 bis. ? Incumplimiento de la obligación

###### 1. Incumplimiento de las condiciones de venta. Efectos

##### Art. 10 ter. ? Modos de rescisión

### Capítulo IV

#### COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES

##### Art. 11. ? Garantías

###### 1. Garantía legal. Bienes muebles no consumibles

##### Art. 12. ? Servicio técnico

###### 1. Servicio técnico. Falta de configuración del incumplimiento

##### VII. 13. ? Responsabilidad solidaria

###### 1. Responsabilidad solidaria

##### Art. 14. ? Certificado de garantía

###### 1. Certificado de garantía

##### Art. 15. ? Constancia de repax-ación

- Prescripción
- Constancia de reparación

##### Art. 16. ? Prolongación del plazo de garantía

1. Prolongación de la garantía legal

Art. 17. ? Reparación no satisfactoria

- Condiciones de la reparación
- Reparación no satisfactoria
- Sustitución
- Requisito previo a la sustitución
- Sustitución de la cosa por otra de idénticas características. Falta de stock

Art. 18. ? Vicios redhibitorios

1. Vicios redhibitorios. Efectos

Capítulo V

DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Art. 19. ? Modalidades de prestación de servicios

1. Prestación de servicios

Art. 20. ? Materiales a utilizar en la reparación

Art. 21. ? Presupuesto

1. Presupuesto

Art. 22. ? Supuestos no incluidos en el presupuesto

Art. 23. ? Deficiencias en la prestación del servicio

1. Corrección de deficiencias en el servicio

Art. 24. ? Garantía

1. Garantía

Capítulo VI

USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Art. 25. ? Constancia escrita. Información al usuario ?.

- Servicios públicos domiciliarios
- Contratos de adhesión

Art. 26. ? Reciprocidad en el trato

1. Reciprocidad en el trato

Art. 27. ? Registro de reclamos. Atención personalizada

1. Registro de reclamos

Art. 28. ? Seguridad de las instalaciones. Información. Seguridad de las instalaciones

Art. 29. ? Instrumentos y unidades de medición

1. Instrumentos y unidades de medición

Art. 30. ? Interrupción de la prestación del servicio

- Carga de la prueba
- Obligación de resarcir
- Responsabilidad por daños
- Servicio interrumpido

Art. 30 bis

1. Constancias de estado de deuda

Art. 31

## 1. Intereses

### Capítulo VII

#### DE LA VENTA DOMICILIARIA, POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS

Art. 32. ? Venta domiciliaria

Art. 33. ? Venta por correspondencia y otras

Art. 34. ? Revocación de aceptación

1. Revocación de aceptación

Art. 35. ? Prohibición

- Cargos no autorizados
- Prestación de servicios

3. Imposición de los servicios de audiotexto al usuario de una línea telefónica común. Reglamentación

### Capítulo VIII

#### DE LAS OPERACIONES DE VENTA DE CRÉDITO

Art. 36. ? Requisitos

- Operaciones a crédito. Aplicación de la ley
- Irretroactividad de la ley
- Aplicación de la ley 24.240 al procedimiento de ejecución prendario. Juez competente
  
- Inaplicabilidad de la ley 24.240 al procedimiento de secuestro prendario. Falta de configuración
- Ejecución de títulos cambiarlos. Competencia. Plenario
  
- Normativa aplicable. Preeminencia sobre el dec. 5965/63
  
- Ejecución de títulos de crédito. Declaración de incompetencia de oficio. Procedencia
  
- Ejecución de títulos de crédito. Declaración de incompetencia de oficio. Improcedencia.

9. Inaplicabilidad de la doctrina plenaria del caso

?Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial. Autoconvocatoria a plenario s/competencia del fuero comercial en los supuestos de ejecución de títulos cambiarlos en que se invoquen involucrados derechos de consumidores

- Competencia de la justicia comercial
- Prenda comercial. Domicilio del deudor
- Supuestos de aplicación de la ley 24.240. Relaciones emergentes de una tarjeta de crédito

### Capítulo IX

#### DE LOS TÉRMINOS ABUSIVOS Y CLÁUSULAS INEFICACES

Art. 37. ? Interpretación

- Cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños

- Cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte

- Cláusulas abusivas e ineficaces
- Contratos de adhesión
- Inaplicabilidad. Pagaré
- Servicios de turismo
- Pago por error. Acción de repetición
- Acciones judiciales

Art. 38. ? Contrato de adhesión. Contratos en formularios

- Contratos de adhesión
- No configuración. Modificación de contratos tipo

Capítulo X

RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

Responsabilidad. Cadena de solidaridad

Transporte de pasajeros. Indemnización. Responsabilidad del concedente. Responsabilidad del concesionario. Responsabilidad objetiva. Responsabilidad solidaria. Principios de interpretación. Daño directo

Título II

AUTORIDAD DE APLICACIÓN, PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

Capítulo XI

AUTORIDAD DE APLICACIÓN

Aplicación nacional y local

Autoridad de aplicación

Facultades concurrentes

Funciones concurrentes

Competencia Federal en razón de la materia. Marcas y designaciones

Art. 43. ? Facultades y atribuciones.

1. Facultades de aplicación

Art. 44. ? Auxilio de la fuerza pública

Capítulo XII

PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

Art. 45. ? Actuaciones administrativas

- Procedimiento y actuación administrativa
- Acciones judiciales

Art. 46. ? Incumplimiento de acuerdos conciliatorios

1. Acuerdos conciliatorios

Art. 47. ? Sanciones

1. Sanciones

Art. 48. ? Denuncias maliciosas ?..

Art. 49. ? Aplicación y graduación de las sanciones

1. Sanciones. Graduación

Art. 50. ? Prescripción

- Prescripción
- No aplicación del plazo de tres años de prescripción. Contrato de transporte
- Aplicación del plazo de tres años de prescripción. Contrato de transporte
  
- No aplicación del plazo de tres años de prescripción. Compraventa inmobiliaria
- No aplicación del plazo de tres años de prescripción. Bonos Federales
- Supremacía de la ley 17.418. Inaplicabilidad del plazo previsto por el art. 50

Capítulo XIII

DE LAS ACCIONES

Acciones judiciales. eliminación activa. Asociación de consumidores/usuarios. Intervención del Ministerio Público. Asociaciones de consumidores. Improcedencia

Daño punitivo. Procedencia. Improcedencia

Normas del proceso. Normas de procedimiento. Acciones Judiciales. Derecho a la salud

Aplicación a relaciones jurídicas preexistentes. Acciones de incidencia colectiva

Acciones de incidencia colectiva

Mediación. Procedencia

Efectos de la sentencia

Capítulo XIV

DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Legitimación

Irretroactividad de la ley

Legitimación de las asociaciones de consumidores

Beneficio de justicia gratuita

Diferencias entre el beneficio de justicia gratuita y beneficio de litigar sin gastos

Costas

Acciones colectivas. Improcedencia

Art. 56. ? Autorización para funcionar

- Tarjeta de crédito
- Legitimación

Art. 57. ? Requisitos para obtener el reconocimiento

Art. 58. ? Promoción de reclamos

1. Asociación de consumidores

Capítulo XV ARBITRAJE

Art. 59. ? Tribunales arbitrales

1. Competencia

Título III DISPOSICIONES FINALES

Capítulo XVI

EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

Art. 60. ? Planes educativos ??..

Art. 61. ? Formación del consumidor .

## 1. Formación del consumidor

Art. 62. ? Contribuciones estatales

### Capítulo XVII DISPOSICIONES FINALES

- Exclusión del transporte aéreo
- Agencia de viajes y turismo

## I. Autoridades de aplicación provinciales y municipales

- Ley de orden público
- Cláusulas de exoneración. Improcedencia
- Declaración de oficio. Nulidad de las cláusulas de prórroga de jurisdicción
  
- Competencia territorial. Prórroga

## Parte Tercera TEXTOS LEGALES

- Modificaciones incorporadas por la ley 26.994 a la ley 24.240, modificada por la ley 26.361 ?.
- Regulación establecida por el Código Civil y Comercial de la Nación (arts. 1092 a 1122) en materia de contratos de consumo
  
- Regulación incorporada al Código Civil y Comercial de la Nación en materia de contratos bancarios con consumidores y usuarios (arts. 1384 a 1389)
  
- Regulación del Código Civil y Comercial de la Nación en materia de contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas (arts. 984 a 989)
  
- Regulación establecida en el Código Civil y Comercial de la Nación respecto de los contratos conexos (arts. 1073 a 1075)
  
- Regulación establecida en el Código Civil y Comercial de la Nación en materia de normas de derecho internacional privado vinculadas con los contratos de consumo (arts. 2654 y 2655)
  
- Ley 26.993 de Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo reglamentada por el dec. 202/15
  
- Anexo II del dec. 202/15. Régimen disciplinario de los conciliadores en las relaciones de consumo

\*Al comprar la inscripción al Curso recibirá en su email el link del curso o taller, nombre de usuario y contraseña asignado para acceder a las aulas.

[Comprar](#)