



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE DERECHO PÚBLICO

PROGRAMA DE ESTUDIO

CURSO: DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

I. GENERALIDADES

CÓDIGO:

PRERREQUISITO: Derecho Procesal Administrativo

**NÚMERO DE HORAS
POR CICLO:** 80 horas

**NÚMERO DE HORAS:
TEÓRICAS SEMANALES** 5 horas

DURACIÓN DEL CICLO: 16 semanas

**DURACIÓN DE LA HORA
CLASE:** 50 minutos

UNIDADES VALORATIVAS: 4 U.V.

**IDENTIFICACIÓN DEL AÑO
O CICLO ACADÉMICO:** Quinto año, Ciclo II

II. DESCRIPCION:

En este curso se estudiarán los aspectos generales del Derecho del Consumidor y los Derechos de los Consumidores, sus denominaciones, conceptos, características, marco histórico donde se desarrolla y se justifica las relaciones en las sociedades modernas de consumo. En las realidades económicas actuales se verifican la insuficiencia de las categorías tradicionales de compradores, haciendo imperativo la adaptación de soluciones legislativas que justifican la regulación y tutela efectiva del consumidor o usuario, producidas por las relaciones económicas de las masas. En consecuencia, se verificará que los principios de la libertad contractual, libertad de comercio, no intervención del Estado en la gestión del mercado, la responsabilidad del proveedor en casos de culpa, etc., ha propiciado la aparición de una disciplina jurídica que se propone tutelar al consumidor o usuario en sus relaciones con los proveedores privados o de la Administración pública y los conflictos que se deriven de éstos.

III. OBJETIVOS:

1. OBJETIVOS DE COMPETENCIAS INSTRUMENTALES

- A. Facilitar al educando la comprensión reflexiva, crítica y valorativa de las diversas teorías, principios e instituciones jurídicas que presentan mayor relevancia en el Derecho del Consumidor y la manera cómo se encuentran reguladas en nuestro ordenamiento jurídico, con énfasis en la interrelación existente entre teoría y norma.
- B. Estimular al estudiante en el análisis crítico, investigativo y propositivo que exige el estudio de esta novedosa área de las ciencias jurídicas, en atención a la importancia que presenta la protección jurídica y la defensa del consumidor en las sociedades modernas donde imperan las situaciones de vulnerabilidad del consumidor y el fortalecimiento de la empresa que ofertan productos y/o servicios.

2. OBJETIVOS DE COMPETENCIA SISTEMÁTICAS:

- A. Fomentar en el educando el estudio en grupo y socialización de los conocimientos, a fin de generar la reflexión crítica sobre la valoración de los conceptos, principios, teorías e instituciones del derecho del Consumidor como normativa administrativa novedosa incorporada recientemente en la normativa vigente.
- B. Promover en el educando el trabajo cooperativo, a efecto de que ejerciten la aplicación práctica de la normativa vigente del Defensa del Consumidores la solución de casos concretos, presentes en el contexto de la realidad social Salvadoreña.

3. OBJETIVOS DE COMPETENCIAS INTERPERSONALES:

- A. Motivar en el educando actitudes y habilidades para interactuar y participar en trabajos grupales cooperativos de la evaluación formativa de este curso, promoviendo el interés y valoración de la autoformación grupal.
- B. Desarrollar en el educando las actitudes indispensables para reflexionar y valorar críticamente sobre su futuro ejercicio práctico profesional, con miras a adquirir pautas de comportamiento enfocadas al mejoramiento permanente y continuo de las competencias de su profesión.

IV. CONTENIDOS

1. PRIMERA UNIDAD

A. Generalidades del Derecho de los Consumidores

- Contenido del Derecho del Consumidor
- Noción Conceptual y Legal del Consumidor
- Alcance de la Protección al Consumidor
- El Derecho del Consumidor como un sistema flexible

B. Evolución del Derecho del Consumidor

- Evolución histórica a nivel internacional: Estados Unidos, Europa, Latinoamérica.
- Novedad del Concepto del Consumidor
- Desorden sistemático
- La Multidisciplinariedad del Derecho del Consumidor
- La Supraindividualidad del interés del Consumo
- Tratamiento anterior a la materia por otras ramas del Derecho
- Mutabilidad de la materia del Consumo

2. SEGUNDA UNIDAD

A. Origen y Desarrollo del Derecho del Consumidor en El Salvador

La Función del Estado para la Protección del Consumidor y su evolución en la legislación Salvadoreña:

- Mercado y Consumidor. Economía y Derecho
- Política de Consumo y Derecho del Consumidor
- Consumidores que tutela la Ley. Personas naturales y jurídicas
- Administración Pública y la protección de los intereses económicos y sociales:
- Políticas de regulación del Mercado en materias de protección de la Salud, Seguridad y Medio Ambiente, etc.
- Cumplimiento de requerimientos mínimos de calidad

B. La Ley de Protección al Consumidor y el Sistema de protección jurídica del Consumidor en El Salvador

- Integración de la Ley y Reglamento de Protección al Consumidor con otras leyes:
Constitución, Código de Comercio, Ley de Bancos, Ley orgánica de la Superintendencia de Pensiones, Ley del Sistema para ahorro de pensiones, Ley Orgánica de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles, Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores, Ley General de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, etc.
- Protección del Consumidor a través del reglas del Derecho Internacional Privado.

3. TERCERA UNIDAD

A. El Servicio Público

- El Servicio público como parte de la actividad de la Administración:
 - El servicio público como fuente de derecho de los Usuarios
 - Características y Clasificación de los Servicios públicos
 - Derechos de los Usuarios

- Regímenes Jurídicos de los Servicios Públicos esenciales y/o Domiciliarios y su relación con la protección del usuario: Agua Potable, Energía Eléctrica, Salud, Educación, Telefonía, Banca, etc.
- Condiciones de prestación
- Responsabilidad de la concesionaria del servicio público

B. La contratación Privada y la Protección al consumidor

El desarrollo del Derecho a la libertad contractual:

- La concepción actual del contrato y la protección del más débil
- Momento de perfeccionamiento del contrato
- Condiciones de Oferta y venta
- Incumplimiento por parte del proveedor de la Oferta y Contrato.
- La preservación del principio de la justicia conmutativa.
- Protección al consumidor en contra de las "Cláusulas Abusivas"
- Enunciación de las Cláusulas abusivas: Características y Efectos
- Diferencia entre Cláusulas y Prácticas abusivas

Contratos por Adhesión

- Contratos por Adhesión
- Análisis del texto
- Contrato tipo o contrato formulario
- Cláusulas abusivas inequitativas o ilícitas en los contratos por adhesión
- Jurisprudencia frente a los contratos de adhesión

Venta a Domicilio, venta por correo, por televisión u otros dispositivos telemáticos

- Generalidades
- Posibilidad de renuncia
- Opción de devolución
- Entrega no solicitada
- Programación de espectáculos de telecompra
- Confirmación de la oferta por escrito

4. CUARTA UNIDAD

A. Función del Estado para la Protección al Consumidor: EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR

- Programas de Educación e información del Consumidor
- Finalidad
- Responsables
- Cartas de Derechos de los Clientes de los Servicios

B. Control de la Publicidad y Técnicas de Comercialización

- Técnicas de Control:
- La publicidad y sus manifestaciones ilícitas:
- Publicidad Engañosa
- Publicidad Abusiva
- Publicidad Encubierta
- Publicidad Comparativa

- Particularidades sobre la regulación de la publicidad:
- A) demanda de productos
- B) publicidad comparativa
- C) publicidad e información
- D) publicidad y libertad de expresión

C. Garantías y Responsabilidad sobre bienes y servicios.

Responsabilidad del Proveedor por incumplimiento defectuoso del contrato u oferta:

- Fundamento de la teoría de la Responsabilidad Objetiva
- La responsabilidad Objetiva como principio rector
- Criterios de Responsabilidad
- Responsabilidad Solidaria
- Responsabilidad por el correcto uso

5. QUINTA UNIDAD

A. Organismo de protección Estatal de los consumidores y Régimen Sancionatorio Defensoría del Consumidor

- Funciones, Competencias, Ámbito de Aplicación
- Organización administrativa de la Defensoría del Consumidor
- Consejo Consultivo, Tribunal Sancionador
- Sistema Nacional de Protección al Consumidor
- Asociaciones de Consumidores

B. Régimen Sancionatorio y Procedimientos

- Aplicación de los Principios de legalidad y culpabilidad
- Clasificación de las Infracciones: leves, graves y muy graves
- Sanciones: Criterios para imposiciones de Multas, Multa y Compensación por infracciones que afecten intereses colectivos y difusos, decomiso, cierre de establecimiento e inhabilitación de comerciante

C. Procedimientos

- Generalidades
- Interposición de Denuncias
- Centros de Solución de controversias
- Medios Alternos de solución de conflictos:
- Avenimiento, Conciliación, Mediación, Acuerdos en Centros de Mediación, Arbitraje, tipos de Arbitraje, Laudo, Recurso de Nulidad
- Procedimiento Sancionatorio

V. METODOLOGÍA

El curso comprenderá el desarrollo gradual y progresivo de los contenidos señalados en el programa, considerando la permanente orientación docente, mediante la exposición de los encuadres generales de los temas, así como la síntesis, cierre o conclusión de los mismos, orientando las jornadas hacia el análisis crítico de los contenidos en relación con la realidad salvadoreña.

Se formarán grupos de trabajos, de cinco estudiantes como máximo, que deberán participar en forma permanente, directa y activa en cada jornada. Entre las técnicas a utilizar se consideran: Exposición docente, controles de lectura, trabajos de investigación, exposiciones, análisis de casos, reportes orales y escritos, debates, cuestionarios, análisis de disposiciones Constitucionales y de las legislaciones pertinentes referentes al tema en estudio y cualquier otro medio idóneo.

VI. SISTEMA DE EVALUACIÓN

Se realizarán tres evaluaciones informativas con un valor del 60 % cada una, que serán complementadas con su respectiva nota formativa equivalente al 40% .

La nota formativa se obtendrá de las diferentes actividades que se organizarán para desarrollar el contenido del programa, ya enunciados en el romano V.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Dromi, José Roberto, Derecho Administrativo, Séptima Edición, 1998
- ✓ Diez, Manuel Maria, MANUAL DE DERECHO ADMINISTRATIVO, Editorial Plus Ultra, 1980
- ✓ Stiglitz, Gabriel, y otros, Defensa de los Consumidores y de productos y servicios, Primera Edición 1994.
- ✓ Perez Bustamante, Laura, Derechos del Consumidor, 2000
- ✓ Farina, Juan M., Defensa del Consumidor y Usuario, Tercera Edición, 2004
- ✓ Pineda Argueta, Hugo Dagoberto, Nociones Generales de los Servicios Públicos (separata) , 2001
- ✓ Arias López, Luciano Albino y otros, " La falta de Ley especial reguladora de las tarjetas de crédito en defensa del consumidor en el cobro no pactado por servicios en el contrato de emisión por los banco" Tesis, 2003
- ✓ Constitución de la Republica de El Salvador
- ✓ Ley de Protección al Consumidor
- ✓ Código de Comercio
- ✓ Ley de Bancos
- ✓ Ley orgánica de la Superintendencia de Pensiones

- ✓ Ley del Sistema para ahorro de Pensiones
- ✓ Ley Orgánica de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles
- ✓ Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores
- ✓ Ley General de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones
- ✓ Ley Orgánica de la Superintendencia de Competencia
- ✓ Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje